



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**La administración en la gestión de calidad en la oficina general de administración del  
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – Lima, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTORES:**

Br. Antonio Gilberto Bustamante Mandamiento (ORCID: 0000-0002-2346-9456)

Br. Hernán Julio López Bacillo (ORCID: 0000-0002-9719-8783)

**ASESOR:**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales (Msc) (ORCID: 0000-0002-0452-5862)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Problemática de la Administración Pública Peruana

**Lima – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios, porque nos cuida e ilumina en cada paso que damos y nos fortalece para cumplir nuestros objetivos.

A nuestras familias que son nuestro motivo para seguir adelante y a nuestros padres que nos dieron enseñanzas y valores para ser personas útiles a la sociedad.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Cesar Acuña Peralta, que a través de su iniciativa de dar mayor competitividad al servidor público nos permite perfeccionarnos en la Universidad Cesar Vallejo.

A los profesores de Posgrado de la universidad por la paciencia, conocimientos y consejos brindados a través de la cátedra.

Al Ministerio de la Mujer y Población Vulnerable, con especial agradecimiento a los colaboradores de la Oficina General de Administración

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ANTONIO GILBERTO BUSTAMANTE MANDAMIENTO y HERNÁN JULIO LÓPEZ BACILIO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**LA ADMINISTRACIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES – LIMA, 2019**

Fecha: 19 de junio de 2019

Hora: 8:45 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE: Dr. Mitchel Alberto Alarcon Diaz**

Firma: 

**SECRETARIO: Dr. Abner Chavez Leandro**

Firma: 

**VOCAL: Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales**

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoria* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Es de 8 pds* .....

.....  
**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Antonio Gilberto Bustamante Mandamiento, con DNI N° 09920552 y Hernán Julio López Bacillo, con DNI N° 09906880, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo.

Declaro la autenticidad de mi estudio de investigación denominado: "LA ADMINISTRACIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES – LIMA, 2019", para lo cual, me someto a las normas sobre elaboración de estudios de investigación al respecto.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 02 de mayo de 2019

  
.....  
Antonio Gilberto Bustamante Mandamiento  
DNI N° 09920552

  
.....  
Hernán Julio López Bacillo  
DNI N° 09906880

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Página del jurado	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Índice	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	25
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.2. Operacionalización de variables	26
2.3. Población, muestra y muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Procedimiento	31
2.5. Método de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	56
ANEXOS	60

## RESUMEN

El objetivo general de este estudio fue determinar cómo influye la Administración en la gestión de Calidad en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – Lima, 2019. La investigación es cuantitativa, no experimental y transversal y su estudio es de tipo correlacional. Se trabajó con toda la población, que fue de 70 trabajadores y se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el uso del cuestionario, que fue aplicado a los servidores de la Oficina de Asuntos Financieros (13 trabajadores), la Oficina de Abastecimiento y Servicios (30 trabajadores), la Oficina de Tecnología e Informática (16 trabajadores) y de la misma Oficina General de Administración (11 trabajadores).

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos, nos indican lo siguiente: Al realizar la estadística para este caso concluye que la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde en Sig. 0.000 siendo este  $< \infty$ : 0,001 es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona la existencia significativa de la administración en la Gestión de calidad en la oficina General de Administración Ministerio de Promoción de la Mujer y Poblaciones vulnerables, periodo 2019.

**Palabras claves:** Administración y la gestión de calidad

## ABSTRACT

The general objective of this study was to determine how the Administration influences Quality management in the General Office of Administration of the Ministry of Women and Vulnerable Populations - Lima, 2019. The research is quantitative, not experimental and transversal and its study is of correlational type. We worked with the whole population, which was 70 workers and we used the technique of the survey and as an instrument the use of the questionnaire, which was applied to the servers of the Office of Financial Affairs (13 workers), the Supply Office and Services (30 workers), the Technology and Information Office (16 workers) and the General Administration Office (11 workers).

The results obtained after the processing and analysis of the data indicate the following: When performing the statistics for this case, it concludes that the Ordinal Regression in adjustment of the models corresponds in Sig. 0.000, being this  $< \infty$ : 0.001, that is why rejects the null hypothesis and accepts the alternative hypothesis that mentions the significant existence of the administration in the Quality Management in the General Office of Administration Ministry of Promotion of Women and Vulnerable Populations, period 2019.

**Key word:** Management in quality management



## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad problemática**

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2017), señaló que en los últimos decenios, se han presentado una serie de factores externos, que han afectado a la administración pública de diversos países, principalmente latinoamericanos, tales como los procesos ligados al avance de la Tecnología de Información y Comunicaciones, la globalización, al auge democrático y participativo ciudadano, principalmente, que imponen nuevos retos al gobierno, del mismo modo, hay factores internos, como la ineficiencia de la forma de ejecutarse el gasto público, los escasos mecanismos de rendición de cuentas, la mayor preocupación por cumplir con la normatividad sobreponiendo la atención prioritaria a los ciudadanos, la corrupción, el clientelismo, la excesiva burocratización, la inseguridad ciudadana, la persistente pobreza, la falta de valores; generando resultados deficientes en las instituciones públicas y ello incide en la percepción del ciudadano, que no solo demanda bienestar económico, sino, un entorno adecuado en donde pueda desarrollarse socialmente y contribuir a la sociedad.

La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (2014), refirió que en líneas generales, toda entidad u organismo del sector público, que pertenezca al Gobierno Nacional, Regional o Local se maneja mediante un crédito presupuestario asignado en la mencionada ley, a fin de que pueda cumplir con sus fines, esta entidad u organismo tiene definida una estructura orgánica, compuesta de órganos y unidades orgánicas, que se caracteriza por ser burocrática, es decir, existen relaciones jerárquicas rígidas, autoridad de decisión centralizada, alta formalización, funciones fijas, etcétera, asimismo, cada órgano componente de esta estructura, está participando activamente de actuaciones de operación e inversión de los Planes Operativos Institucionales (POI) anuales, cuyo alcance es en promedio de 03 años a menos, ya que guarda relación con el Plan Estratégico Institucional (PEI), pero su ejecución corresponde a un período presupuestal, en este escenario, la (OGA), como órgano de apoyo, tiene la responsabilidad de dar apoyo a los organismos con recursos, tales como, financieros, materiales y de servicios, así como establecer procedimientos para el pronto pago y medidas de controles internos para salvaguardar los bienes patrimoniales, entre otros.

La administración desde que empezó en el siglo veinte, considera cuatro funciones específicas para los gerentes, según Stoner, Freeman y Gilbert (2014), esto comprende las actividades básicas para planificarse, organizarse, dirigirse y controlarse relacionando talentos humanos, tiempo, tareas, tecnología, ambiente laboral y estructura organizacional, este concepto plantea un procesamiento por la que logra generar productos o prestar servicios de acuerdo a pautas que establecen metas para dar satisfacción a los usuarios.

Según la Norma Internacional ISO 9001 (2015), con relación a la otra variable, precisamos que la dicha normativa, le da responsabilidad directa a la organización de estratégicamente plantear un sistema que involucre las gestiones calificativas y el enfoque basado en procesos, pero adaptado a sus necesidades, lo cual es aplicable tanto para las organizaciones estatales como privadas.

Mokate (2014), al plantear una gestión orientada a la calidad, se requiere enfocarse a lo que son estrategias de abordaje modernas de lo cual no escapa la administración pública. Su implementación debe garantizar la mejora continua, lo que permitirá que el procesamiento se desarrolle con eficacia, eficiencia y efectividad en beneficio del ciudadano, es decir, de la población objetivo, al cual se dirige políticas institucionales y que es la razón de ser, de toda institución pública.

Gómez (2017), en los procesos administrativos se producen en simultáneo una enorme gama de situaciones, esto propicia que la gestión orientada a la calidad se enfoque para poder adaptar los elementos según las realidades de nuestras economías latinoamericanas y para ello la Administración, que se realiza a través de las personas, tiene que adaptar metodologías como cuestionarios existentes en la teoría administrativa para poder influir en el gestionamiento y lograr resultados en una atención óptima al ciudadano, considerando además que el marco normativo en el sector público es de carácter detallista y restringido, los organigramas son de mando vertical y predomina la departamentalización en las funciones realizadas.

De esta forma, al considerar en una institución pública cuáles son las expectativas de los clientes, se detectan elementos que podrían estar siendo deficientes y requieren fortalecerse y otros que cumplen con los estándares y son preservados, para esto juega un papel importante los procesos para la mejor Administración alcance la calidad requerida y pueda tener como resultado un buen servicio a los conciudadanos varones como mujeres (op cit).

Asumiendo lo anterior, cabe citar a Malvicino (2013), quien refiere que el concepto de ciudadano en la administración pública, equivale al cliente de la administración privada, es por ello que cada instancia es diseñada para satisfacer necesidades y si esta meta no se alcanza de forma óptima, refiere una problemática que debe ser abordada estratégicamente para alcanzar los estándares de calidad que se requiere para satisfacción de los usuarios.

Profundizando esta idea, Moyado (2013), destaca que la gestión orientada a la calidad considerando la caracterización administrativa, donde plantea la orientación al cambio que permita dar mayor celeridad a los procesos e ir eliminando transacciones que se presten a mecanismos corruptos, que opaquen la transparencia para los usuarios y resten eficacia. Por otra parte, estos cambios responden a presiones, donde destacan la disponibilidad de presupuestos, la creciente demanda de los ciudadanos, quienes están poniendo en acción exigencias referidas a derechos que están normados y les presagian una atención en el sector público, tal como se establecen en las ofertas realizadas por el gobierno y que refieren entre otras cosas legitimidad, transparencia, uso de nuevas tecnologías y tendencias, las cuales son de uso común del sector privado.

Es de acotar que la peculiaridad del servicio otorgado por una entidad pública difiere al de una privada, en el caso del MIMP, estamos refiriéndonos a una mujer maltratada, a un niño o adulto mayor abandonado, etc., que requiere la atención de un equipo multidisciplinario y de la intervención de otras entidades públicas a fin de dar protección garantizando sus derechos, sin embargo, esto no exime, el realizar una atención que garantice una excelente atención ofrecida, el de establecer procesos con instrumentos gerenciales que den respuesta a las posibles expectativas necesarias de los clientes (op cit).

A continuación podemos apreciar los esfuerzos que está haciendo los Gobiernos de turno, al ser una política de Estado (parte del Acuerdo Nacional), la implementación de la actualización gestional a través de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, que rectora los sistemas administrativos modernos gestionales, el cual ha aprobado las políticas nacionales de actualización de gestiones públicas al 2021, teniendo como objetivo un Estado Moderno orientado al ciudadano, unitario, descentralizado, eficiente, abierto e inclusivo, para lo cual establece cinco pilares que son:

Alineamiento de política pública, plan estratégico y plan operativo; presupuesto para resultados; gestiones procesales, simplificando administrativamente y organizativamente; servicios civiles meritocráticos y sistemas de informaciones, seguimientos, monitoreos, evaluaciones y gestiones del conocimiento. Para el efecto, nos vamos a enfocar en el tercer pilar, denominado gestión por procesos, debido a que consideramos un avance en el gestionamiento de la excelencia que se quiere implementar en los sectores públicos y está definida como aquel enfoque metodológico que coadyuva a gestionar integralmente los procesos, actividades, tareas y formas de trabajo contenidas en la “cadena de valor”, esto significa pasar de un enfoque funcional, donde predominan las funciones y los procesos son horizontales y transversales (cruzan distintas áreas) a un enfoque de gestiones por procesamiento orientado a resultados, donde los procesos gestionan la entidad, a través del desarrollo de competencias de los trabajadores, en busca para realizar una labor eficaz, eficiente y con valor público.

En el MIMP, se ha avanzado muy poco en la ruta hacia la gestión por procesos, recién se está dando los lineamientos para identificar y clasificar los procesos en estratégicos, operativos o misiones que apoyan o soportan y paralelamente con la expedición de normas como manuales clasificadores de cargos, aprobación de políticas de riesgos, etc. que no coadyuvan al proceso.

Entonces, normativamente, se aprobó una política orientada a la actualización gestional a nivel de las instituciones públicas esto se desarrolló el 09-01-2013, bajo la figura de un Decreto Supremo cuyo número es 004-2013-PCM, por otro lado, con fecha 04-07-2013 se aprueba la Ley del Servicio Civil, además en julio 2014, mediante la Ley 30224 se crea los sistemas nacionales de la calidad conjuntamente con el Instituto Nacional de la Calidad, asumiéndose que progresivamente, deberían reestructurarse las organizaciones públicas hacia un enfoque por procesos, pero, debe ser concatenado, iterativo e integral y ser parte del Acuerdo Nacional, constituyéndose en una política permanente y sirva como eje para el desarrollo económico y social peruano.

Asimismo, el 30-12-2016 se expide el Decreto Legislativo 1310, el cual conjuntamente con Decreto Legislativo 1448, publicado el 15-09-2018 se busca simplificar los trámites en los órganos estatales en beneficio del ciudadano, por medio de una Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria.

Actualmente, para mejorar la ejecución presupuestal y tener la información en tiempo real, se utiliza los Módulos Informáticos de los sistemas administrativos financieros (SIAF – SP) y otros de bastante utilidad para los órganos de apoyo de la entidad pública, de distinto nivel de gobierno.

En resumen, podemos apreciar que el Gobierno, está avanzando a la modernización pero no de manera integral, son esfuerzos aislados, puede ser la implantación del Módulo Informático SIAF-SP, se está implementando otros programas de trámite documentario a fin de reducir el uso del papel, es decir, se busca que el Director o Jefe realice la firma digital en un documento electrónico, que va a ser destinado al servidor que deba ejecutar el pedido, sin embargo, las normas expedidas como la Ley de Contrataciones, la Directiva de Tesorería, la Directiva de Ejecución Presupuestaria, etc., indican que debe haber documentos físicos que sustenten las operaciones formándose expedientes para su pago respectivo.

De este modo estamos analizando a la OGA, cómo órgano de apoyo, su responsabilidad es entregar los recursos financieros, materiales y servicios en la oportunidad requerida, aminorando el coste para el Estado y en óptimas condiciones.

Los clientes externos de la OGA, de acuerdo a la estructura orgánica del MIMP, hemos considerado a la de alta dirección, diversos órganos de asesoramiento, otros de Línea y de Control Institucional – OCI y la Procuraduría Pública, también, las Sociedades de Beneficencias, los Pensionistas del MIMP y los Órganos Rectores.

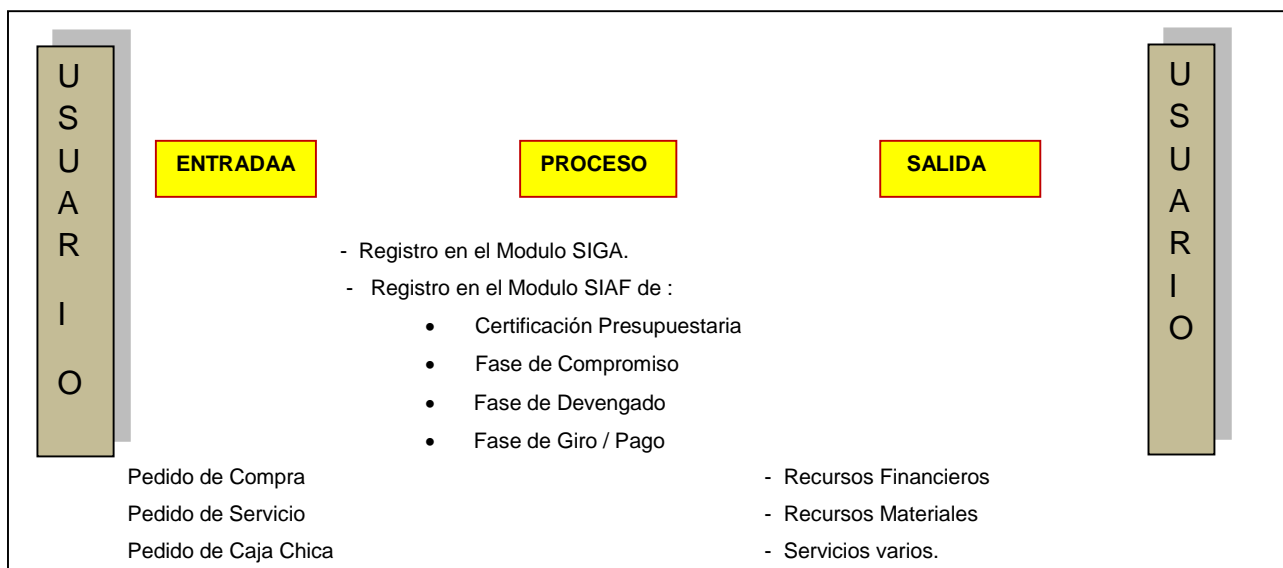
Los clientes internos de la OGA serían los colaboradores de la Oficina de Tesorería (OT), Oficina de Contabilidad (OC), la Oficina de Abastecimiento y Servicios (OAS) y Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).

Los productos (incluidos servicios) que se entrega a cada uno de estas unidades orgánicas, indistintamente del nivel o jerarquía, los clasificamos en: Recursos Financieros: Encargos, viáticos, reembolso de gastos, fondos de caja chica, pago de remuneración al personal CAS y CAP, pago de la CTS, pago de sentencias judiciales, etc.; Recursos Materiales: Pasajes, Bienes entregados a través de Almacén (PECOSA), transporte para traslado de personas, transporte para traslado de bienes, donaciones, etc. y Servicios varios: Pago de Luz, agua, vigilancia, ascensores, limpieza, mensajería, etc., reparación de muebles, electricidad y desagüe. Reparación y mantenimiento del equipo informático: computadoras, teclado, impresora.

Para realizar cualquiera de estos productos y/o servicios, se requiere cierta

cantidad de procesos en la OGA (en Logística, contabilidad, tesorería e informática), que se inician con el requerimiento del usuario en lo que intervienen, los conocimientos y experiencia del personal, la disponibilidad presupuestaria, la utilización de software (SIGA, SIAF, etc.), para que se encuentre disponible en forma oportuna al usuario, aminorando los costos para el Estado y en óptimas condiciones.

Para ilustrar tenemos la siguiente figura:



*Figura 1: El Proceso de atención de un requerimiento*

Del mismo modo la OGA está en la obligación de hacer seguimiento de los Planes Operativos Institucionales, a fin de incidir en la apertura del Presupuesto asignado al MIMP, así como en la consecución de los objetivos institucionales.

Debemos acotar que, influenciando administrativamente las gestiones de excelencia, está determinado por las decisiones del funcionario a cargo de dicha Oficina, que, al ser un cargo de confianza, es elegido no por su perfil o competencias, sino por su acercamiento al régimen de turno o su cercanía con algún funcionario de la Alta Dirección, lo que puede generar retraso en la cuanto a implementar la modernización en la entidad MIMP o en contraparte implementándose políticas de calidad. Esto es un tema no contemplado en los estudios administrativos, pero, consideramos que es un tema importante en la cautela y gestión de los recursos.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Villamar (2016) en su investigación titulada Modelo de gestión de calidad para el mejoramiento en la fabricación de cocina de gas presentado en la Universidad de Guayaquil en Ecuador, su enfoque en los objetivos es la definición de las herramientas adecuadas con el fin de controlar las variables críticas que puedan afectar las características del producto y servicio, la metodología empleada es la cuantitativa manejando una población de 553 colaboradores con una muestra de 82 encuestas la cual arroja como conclusión un modelo de gestión y sus herramientas de control con análisis estadísticos que asegura la mejora de calidad del producto, uno de sus aportes principales es sistematizar las variables del proceso productivo que influya de forma directa sobre la calidad del producto.

Flores (2015) en su tesis Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas Jinotega 2010-2013, presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; enfocando su objetivo en el desempeño de gestión administrativa en el uso de los procesos usando la metodología con un enfoque cualitativo manejando elementos cuantitativos con una población de 15 trabajadores y una muestra de 3 entre ellos jefes de áreas y gerente, el instrumento empleado fue documental con observaciones directa y realizando entrevistas, donde arrojo como conclusión que los procesos administrativo y gestión empresarial se llevó a cabo de manera parcial ya que de manera limitada los conocimientos administrativos de los órganos directivos tienen compromisos para la soluciones alternativas en cuanto al desempeño.

Campos (2014) en su trabajo de grado titulado Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios presentado en la Universidad de Chile de Economía y Negocios, donde su enfoque principal es diseñar un sistema integrado como herramienta de control de gestión, la metodología usada fue el de recolección de información y reuniones con el personal de la organización arrojando como aporte la aceptación de candidatos calificados como prestadores de servicios para un mejoramiento en cuanto al control de una gestión de calidad efectiva.



### **1.2.2. Antecedentes nacionales**

Talledo (2017) en su trabajo de tesis denominada La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la OGA del SERFOR, presentado en la Universidad Cesar Vallejo nos indica en sus objetivos determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es por ello que se usó como método el hipotético deductivo donde se reflejó un diseño no experimental de nivel correlacional en la cual utilizó como instrumento: el cuestionario, dirigido a una población de 163 trabajadores y una muestra de 115 usuarios dejándonos como resultado que variables como: la planeación, organización, dirección y control se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio el cual nos deja como aporte teórico aspectos relevantes a la calidad de servicio con el fin del fortalecimiento duradera de la organización.

Arrascue y Segura (2016) en su tesis titulada Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLININIFER" Chiclayo 2015 presentado en la Universidad Señor de Sipán donde su objetivo es determinar la influencia entre la calidad de servicio de satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad "Clinifer" para lo cual se utiliza la metodología cuantitativa tomando en cuenta una población de 9 operadores y una muestra de 32 clientes, aplicando la encuesta como instrumento de investigación, dando como resultado que efectivamente la gestión de calidad si influye de manera significativa en la satisfacción del cliente, de esta manera el aporte es muy importante ya que la calidad de servicio ante los usuarios es la esperada de acuerdo a sus manifestaciones expresadas en las encuestas.

Ortiz (2016) en su tesis titulada Gestión de la calidad administrativa y su relación con el nivel de desempeño docente en la IE N.º 0006 "Aplicación" de Juanjuí - 2016 presentado en la Universidad Cesar Vallejo donde manifiesta que su objetivo principal fue determinar la relación entre calidad de gestión administrativa y nivel de desempeño, la metodología desarrollada fue descriptivo correlacional tomando un enfoque de instrumento el cuestionario aplicado a una población de 26 trabajadores y la muestra fue a conveniencia, donde se llegó a la conclusión y aporte de precisar los términos de calidad para determinar la objetividad de la gestión de calidad en la administración.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Administración**

El surgimiento administrativo, como parte del proceso histórico – social, y como ésta se ha desarrollado en todos los ámbitos de la sociedad, de la persona, y del rol del Estado, es un acontecimiento de primera importancia, al cual diversos autores le han dedicado estudios desde diversas ópticas y que nosotros de acuerdo a nuestro estudio va a utilizarlo. Los autores Robbins y De Cenzo (2015), refiere la administración como la forma de conseguir que los grupos sociales hagan las cosas, trabajando eficientemente y eficazmente, incluye los recursos implementados, por ello tanto lo financiero como lo humano influyen en la excelencia de los logros.

Según la historia, las personas ya sea individual o por medio de organizaciones se establecen metas, objetivos y planes y por ello, han logrado todo tipo de hazañas, desde descubrimientos de nuevos mundos, colonizando países, hasta ir a la luna, por mencionar algunos, de algún modo, la teorización de la administración, colaboró con estos hechos, de allí que la administración se ha presentado como la respuesta al mundo industrializado, atendiendo a enfocarse la organización como reunión de talentos humanos, pero también como la fuente ordenada donde se realiza un trabajo, requiriéndose de una planificación, dirección, y control diversos procesos y procesamientos para alcanzar metas.

Para cumplir con los objetivos en instituciones públicas o privadas, la administración posee ciertas características a definir como lo es el ámbito, metas, tiempo y valores para hacer de ese espacio un ente eficiente y eficaz para responder a las demandas de usuarios, por ello no es rígida, sino que va flexibilizando aquellos procedimientos que requieran ser ajustados; contiene actividades necesarias para planificación, organización, dirección y control relacionando talentos humanos, tiempo, tareas, tecnología, ambiente laboral y estructura organizacional.

Jones y George (2016), ha ido evolucionando sin dejar las referidas actividades gerenciales, las mismas han sido visualizadas con una esencia cíclica donde Fernández (2015) considera que el proceso administrativo requiere planificación, organización, dirección y control, pero que estas actividades también se presentan en un orden secuencial, por ello las esquematiza según:

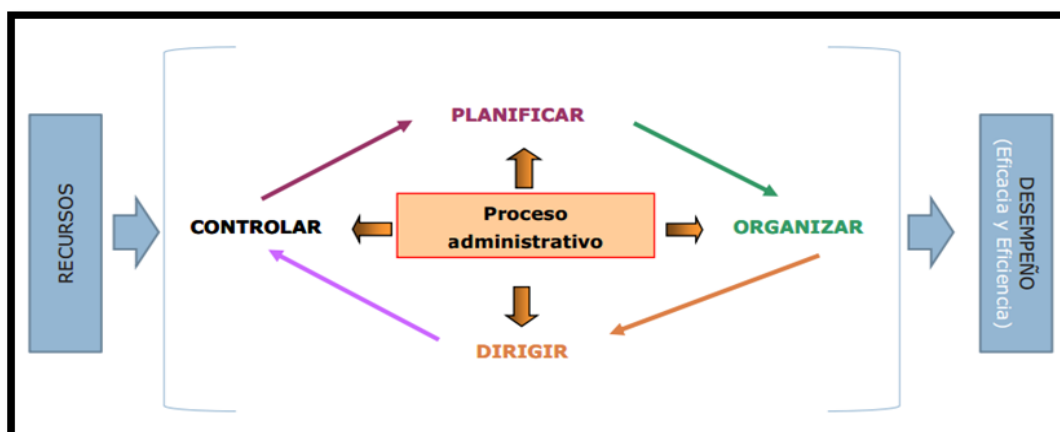


Figura 2: La Administración

**La administración moderna y sus orígenes.** Al paso del tiempo, la Administración ha consolidado su matriz científica, lo que la ha hecho trabajar con métodos de producción que han evolucionado prontamente para hacer de las organizaciones, entes más eficientes y eficaces para sacar provecho de los recursos disponibles de la organización. El surgimiento de estos métodos y estos unidos a tendencias filosóficas han hecho evolucionar el pensamiento administrativo y, otros aspectos, como lo precisa Robbins y De Cenzo (2015) que el conocimiento de esta evolución administrativa ayudar a entender la administración actual.

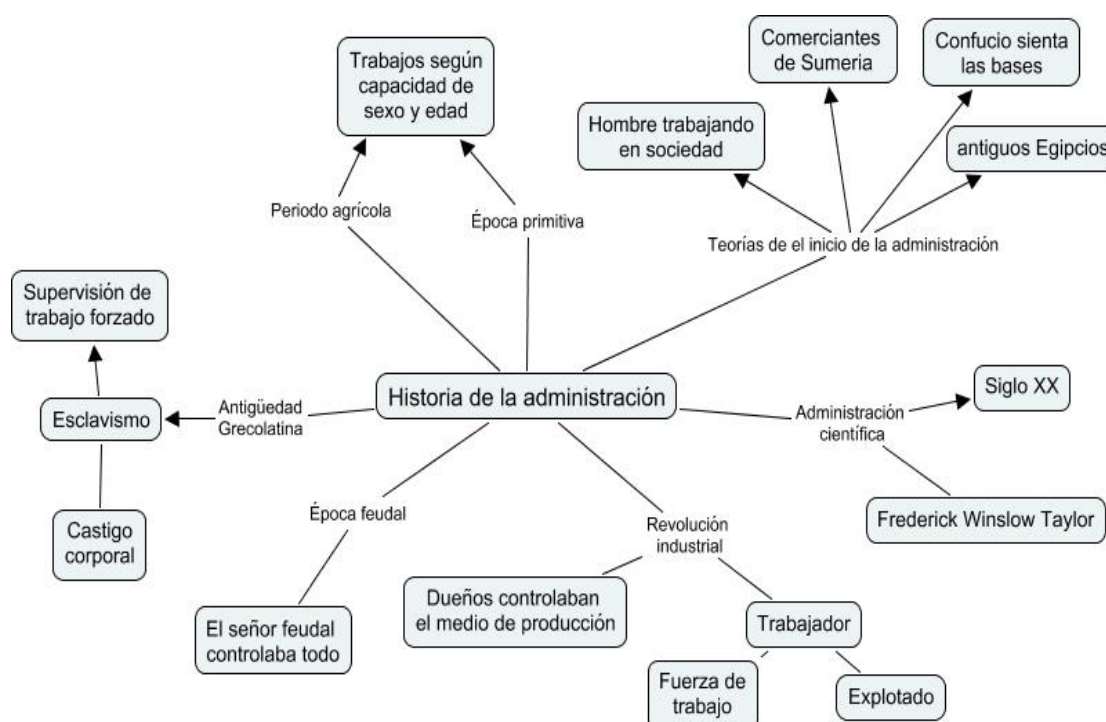


Figura 3: La historia de la administración

Fuente: Basada en Stoner James (2010 p. 35)

**Teoría general de la administración.** Esta teoría, representa el enfoque gerencial administrativo, cuyos exponentes Fayol y Weber, establecen dos puntos de vista, por una parte, Henri Fayol (1841-1928) teoriza sobre la Administración industrial y general, dando aporte de su experiencia personal pone en el tapete las cinco funciones básicas como lo son planificación, organización, instrucción, coordinación y control, la cual ha servido como base para los análisis posteriores.

Por otra parte, Max Weber (1864-1920) influido por la revolución industrial reflexionaba en cuanto a problemas sociales y económicos vinculándolos con las nuevas organizaciones, asumiendo la existencia de la burocracia como organización y administración que aseguraba la eficiencia y la eficacia. Fernández (2010) interpretando a Weber la refería como ciertos elementos agrupados lógicamente, precisa y consistentemente para lograr las metas, por ello introduce cinco principios que son: La autoridad formal, puestos de trabajo, alcance y responsabilidades de la autoridad formal, ejercicio de la autoridad, sistemas de reglas, procedimientos y normas.

Para Weber la implementación de los cinco principios mejoraría el desempeño de la organización, sin embargo, no explicó con detalle las dificultades relacionadas a la burocracia de las cuales Fernández (2015), considera que los trabajadores con alto grado de especialización no perciben problemas evidentes, el adherirse rígidamente a reglas va mermando la creatividad y deshumaniza la organización, generando una inercia con tendencia a permanecer en el tiempo perdiendo de vista sus objetivos oficiales. Así el trabajo tiende a realizarse en el tiempo disponible sin explorar acciones que pudiesen acortar este período, en una jerarquía, los ascensos son limitados, pues el empleado puede llegar solo hasta donde no demuestre incompetencia.

**Funciones de la Administración.** Para que la administración sea efectiva, requiere ejecutar las tareas siguiendo funciones diferentes, pero son interdependientes, para Jones y George (2010), estas responden a las características que a continuación se detallan.

La planificación, es el proceso de visualizar las metas a alcanzar y en función a ello plantear las estrategias para llegar a cumplir cada paso, considerando actividades y recursos, como forma para evitar improvisaciones, estos planes son organizados de forma lógica y por tanto tienen un grado de flexibilidad ajustándose circunstancialmente que como contingencia pueda presentarse al aparecer la ejecución.

La organización como función administrativa es para Jones y George (2010), el establecer las tareas, quien las realizará, que recursos humanos y materiales requiere y nivel responsable de quien ejecuta la tarea planteada lo que entiende como el ordenamiento por unidades o departamentos según considere para alcanzar las metas.

La dirección, representa para Jones y George (2010), la forma como el gerente o líder procede a guiar, dar orientación y motivación a los recursos humanos para alcanzar metas ejerciendo la vigilancia, mando y supervisión, detectar fallas se ejecutan sanciones y aciertos son objeto de reconocimiento, premios como la motivación.

La función denominada control, es para Jones (2010) la que considera todo lo pautado para alcanzar las metas y ejercer desde la vigilancia que cada paso se esté cumpliendo con lo pautado, para Fernández (2010) los aspectos valorativos del logro o no de las metas para implementar los correctivos, con este proceso se evalúa el desempeño y comportamiento organizacional.

**La gerencia, niveles y roles.** En su ejercicio laboral, al gerente u administrador le corresponde buscar solución a una variedad de problemas, que aparece simultáneamente y por la necesidad de actuar con inmediatez para lograr las metas, en este sentido Jones y George (2010) hablan de fragmentación, brevedad y uso de la intuición y experiencia en este desempeño según sus capacidades.

Entre las cualidades que se le atribuye al personal que ejerce como gerente o directivo, se encuentra la responsabilidad ante las actividades de las personas que están bajo su mando, esto le confiere actividades para la supervisión de las tareas, de allí que este rol gerencial clasifique a los gerentes en niveles, unos son operativos o de primera línea, otros se encuentran un peldaño más alto y son mandos intermedios a los cuales les sigue en jerarquía la alta dirección, esto es representado en la siguiente figura:



*Figura 4:* La Gerencia y sus niveles

Fuente: Avalado en Jones y George (2010)

La figura representa el nivel responsable de cada nivel gerencial, así el primer escaño es el de primera línea, los cuales tienen que rendir cuenta a los mandos intermedios, sin embargo, ese segundo nivel de mando rinde cuenta a alta dirección, quienes tienen la mayor responsabilidad de conducir a la institución; por tanto, es necesario entender que, en este nivel para decidir es importante tener un equipo directivo cohesionado.

Profundizando las características de distintos niveles se tiene que el operativo, a quien corresponde aplicar las leyes y normativas orientadas a lograr una producción eficiente, esto obliga a vigilar y dar instrucciones de asistencia técnica y supervisar que cumplan demandas que presagian innovación, creatividad y calidad de desempeño.

Tabla 1

*Aspectos ligados a los niveles gerenciales*

	Nivel operativo	Nivel medio	Nivel alto
<b>Roles cambiantes</b>	Desde implementadores de operaciones hasta empresarios agresivos	Desde controladores administrativos hasta asistentes de apoyo	Desde asignadores de recursos hasta líderes institucionales
<b>Actividades clave</b>	Creación y búsqueda de nuevas oportunidades de crecimiento para el negocio	Desarrollo de los individuos y soporte de sus actividades	Establecimiento de estándares altos de desempeño
	Atracción y desarrollo de recursos	Vinculación del conocimiento y las habilidades dispersos entre las unidades	Institucionalización del conjunto de normas y valores que apoyan la cooperación y la confianza
	Administración de la mejora de la mejora continua dentro de la unidad	Administración de la tensión entre el objetivo de corto plazo y la ambición de largo plazo	Creación de un objetivo corporativo y de ambición sobresaliente

Fuente: Colegido de los autores C. Bartlett y S. Goshal (1997)

**Las Habilidades para ejercer la gerencia.** Todos los gerentes están destinados a desempeñar las denominadas cuatro funciones indispensables del proceso administrativo, sin embargo, en el presente ejercicio se precisa la aplicación de una infinidad de habilidades, entendidas como capacidad para hacer las tareas y disposición para lograr lo emprendido, esto para Fernández (2015) depende de una preparación

que incluye conocimiento, práctica y aptitud.

Unos de los primeros procesos para definir estas habilidades es el emprendido por Katz, R (2014), las cuales se enfocan en las siguientes habilidad conceptual, interpersonal o humana, y habilidad técnica, los cuales son:

**Habilidad conceptual.** Ser capaz de examinar y determinar diversas situaciones difíciles y solucionar a cualquier nivel el problema existente.

**Interpersonal o humana.** Tener la capacidad del trabajo en grupo para dirigirlos, entenderlos, motivarlos, enseñarles y controlarlos.

**Habilidad técnica.** Ser capaz de realizar diversas tareas puntuales que están relacionados con ciertos procesos, sistemas, instrumentos y técnicas en determinado campo específico.

Se aprecia para ejercer un gerente la definición de tres habilidades, atendiendo a que según sea el nivel gerencial, así será la exigencia que se haga de cada una para desempeñar el cargo, la siguiente figura representa los requerimientos en los tres niveles de gerencia operativa o de primera línea, gerencia media y alta gerencia.

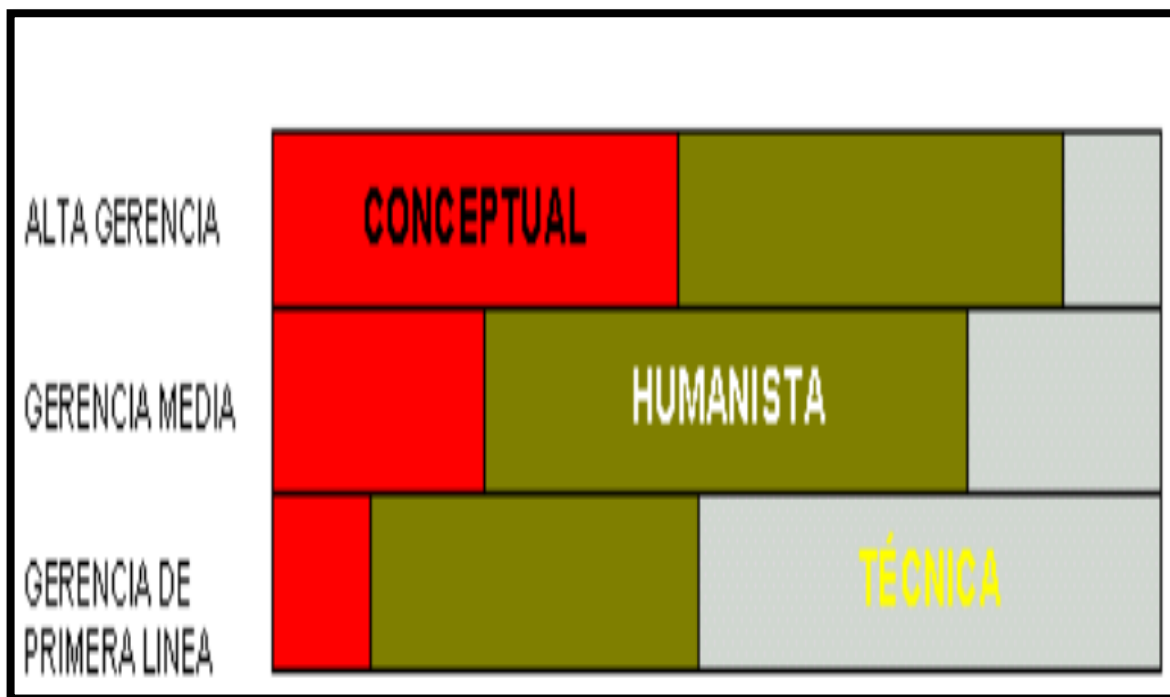


Figura 5: Habilidades esenciales para un gerente

Fuente: Robert L. Katz, 2014

## **Dimensiones de la primera variable: Administración**

**Primera dimensión: Planificación.** Es conocido como la definición de metas, estrategias y crear planes de coordinación mediante actividades, considerando la forma de hacer y cómo realizar estas tareas. También se considera la prioridad y el compromiso del personal. Concluyendo, estratégicamente la planificación es considerar diversas opiniones de lo que se quiere realizar como meta para seguir el camino que la organización desea, que se debe de hacer y contar con todo el recurso que se tenga, llegando a la meta. Jones y George, (2016).

**Segunda dimensión 2: Organización.** Organizar está en relación asignada de trabajos, responsabilidad y recurso. Contar con el personal indicado para cooperar y actuar para lograr llegar al logro empresarial. La organización también es la encargada de realizar trabajos en grupo, área o departamento para después coordinar con estas. Finalmente organizar está orientada a crear una estructura organizativa, necesitando para esto las representaciones de la empresa. Jones y George (2016).

**Tercera dimensión: Dirección.** La Dirección es la encargada de conducir, dirigir y motivar a los componentes de una organización, con el objetivo que apoyen en los logros de la empresa, contando como principales instrumentos la comunicación. Anteriormente se consideraba a la dirección como el que manda y supervisa considerando el poder y aplicación de incentivos o multas en base a lo que realizan. Jones y George (2016).

**Quinta dimensión: Control.** Las actividades deben ser supervisadas para que este en relación a lo que se requiere. Estas actividades tienen que evaluarse y de así requerirlo tomar medidas correctivas. La evaluación en cómo la empresa llega a sus metas y las acciones correctivas que se realicen es importante para llegar a las metas y mejorando su rendimiento laboral de los empleados. Finalmente se logrará los procesos de control que puede tener la evaluación del desempeño del personal de manera eficiencia y eficaz. Jones y George (2016).



### **1.3.2. Gestión de calidad**

Los aspectos teóricos gestionales de la excelencia han avanzado a partir de estos segmentos importantes, que según Tari y Garcia (2013), provienen de las teorías de Deming (1982) y Juran (1988), los cuales correlacionan el cumplimiento de los objetivos con el nivel máximo de eficiencia, eficacia y motivación y esto tiene incidencia en la satisfacción plena de las expectativas de los clientes.

La gestión como tal, se entiende como el desarrollo de un sinnúmero de actuaciones que se guían por una normativa orientada a cumplir los distintos objetivos de la organización, de lo contrario, si se habla de gestión de calidad, hay que considerar lo que según Antuñez (2016), es cumplir el conjunto de funciones gerenciales con un máximo de logros que representan la calidad como una política institucional.

Se puede entender entonces que la calidad se planifica y se controla, para evaluar sus logros, mejorando situaciones que se presenten como débiles. Según Stuttlebeam (2014), asimismo, tiene varias etapas de tipo input, tanto en los insumos de entrada, como procesos productivos y productos terminados, lo cual aplica procesos de inspección altamente meticulosos e inversión alta para alcanzar mayor calidad, en esto hay que destacar que la realimentación permite retomar los procesos y mejorar los que presenten debilidades.

Las concepciones referidas a procesos de calidad, consideran los niveles o grados de complacencia de aquellas necesidades primordiales de los clientes tanto interno como externos, como indicador para establecer en este sentido la eficiencia y eficacia de un servicio, esto comprende pertenencia de funciones administrativas, calidad de procesos y excelencia de logros. Según Stavenhagen, (2016), un cliente interno es quien hace vida en la institución y participa en los procesos tales como la rendición de cuenta de un nivel jerárquico a otro, mientras que un cliente externo se encuentra fuera de la organización pero que recibe los resultados finales de los procesos que allí se desarrollan como producto o prestación de servicio.

**Principios de la Gestión de Calidad.** La gestión de la calidad se rige por normas internacionales, por ello es pertinente hacer referencia a la normativa ISO 9001:2015, donde se perciben los principios de gestión para orientar y guiar a las organizaciones, sean públicas o privadas las cuales consideran distintos enfoques de ello el siguiente cuadro puntualiza los asumidos por Cianfrani (2015).

Tabla 2

*Enfoques de la Gestión de calidad*

<b>Enfoque</b>	<b>Descripción</b>
Al cliente	Entender que las necesidades actuales y futuras del cliente debe coincidir con los requisitos del cliente y deben intentar exceder sus expectativas.
Al liderazgo	Los líderes de una empresa deben establecer un propósito unificado y una dirección hacia el mismo.
A las personas	Su total involucramiento permite que sus habilidades se aprovechen en beneficio de la organización.
A los procesos	El resultado deseado puede lograrse cuando las tareas y los recursos relacionados son administrados como un proceso.
A las gerencias	La identificación y el entendimiento de la gerencia dan eficiencia y efectividad de logros a una organización.
A la mejora continua	En una organización el desempeño debe a la mejora continua de los procesos.
A los hechos para la toma de decisiones	Las decisiones efectivas deben siempre estar fundamentadas con análisis de datos e información.
Al mutuo beneficio con proveedores	Figura de ganar/ganar debe existir una relación de mutuo beneficio para ambos.

Fuente: Basado en Cianfrani (2015)

**La empresa y su gestión de calidad.** La calidad ha sido clasificada como un término con muchas acepciones, Medina (2013) considera que el término tiene un alto carácter subjetivo lo cual traduce un concepto relativo que depende de la visión de quien lo perciba, pues incluye lo que se llama una serie de propiedades de una

cosa y la codifica como superior y excelente.

De allí la importancia de la conformidad con los requerimientos o especificaciones dados por el cliente y sobre los cuales se enfoca la empresa para producir o prestar un servicio sin ninguna deficiencia; esta acepción si se asume lo planteado por Medina (2014), tiene un origen en el ámbito industrial y de allí migra para otras instituciones financieras, sociales o científicas.

Por tanto, Casadesús et al (2015) indica que la calidad se observa cuando el producto o servicio satisface al usuario o cliente y por tanto depende del desarrollo de productos con las características que los clientes valoran implicando la amplitud de lo que requiere y desea el cliente y su visión a futuro, el control de la calidad costa de una diversidad de puntos y funciones que interviene en el servicio que necesita el cliente como función principal. La empresa es la encargada de cumplir con sus clientes en todo lo que ellos necesitan, en cuanto a calidad de servicio tienen que superar a sus competidores brindando de esta manera una mejor atención en todo aspecto.

La gestión de la calidad, según Camisón et al (2014), varía dependiendo de su alcance, que involucran principios, prácticas y técnicas, que si son comparadas con una teoría se relacionan con un paradigma de administración que define la dirección y gestión de una organización. Así pues, el producto debe recibir una atención especial que brinde una alta calidad al cliente que lo solicite, esto involucra la dirección general, financiación, comercialización, producción y recursos humanos, como un conjunto de técnicas útiles para una opción estratégica orientadas por la mejora de la calidad de las tareas planificadas. La clave de estas acciones es para Heras (2008<sup>a</sup>) poner en práctica un modelo que ayude a prevenir posibles errores y mejores las tareas en función a la comercialización, con el concurso consciente de recursos humanos.

La gestión de la calidad total, tiene como fundamento en que los miembros de una institución o empresa participen en conjunto, Casadesús (2015), sostiene que la gestión de la calidad crea valores alrededor de la satisfacción del usuario, por eso es relacionada con el marketing; por ello Kotler (2016), describe el lenguaje de la mejora de la calidad, de la fabricación y de las operaciones y en estrategias, de las empresas para permanecer activas en el mercado, obteniendo la rentabilidad que requieren para crecer, lo que ofrece respuestas adecuadas a las necesidades

no cubiertas de los consumidores, usuarios o clientes.

### **Dimensiones de la segunda variable: Gestión de la Calidad**

**Primera dimensión: Orientación en los procesos.** En cuanto a la orientación en los procesos, esta cuenta con participantes interdependientes, tanto la empresa como sus proveedores, en este caso para que el beneficio sea mutuo debe de existir una relación entre ellos, para que exista un valor agregado de manera simultánea. Cianfrani (2015)

**Segunda dimensión: Orientación al Cliente.** Las empresas viven de sus clientes; Por tanto, se comprenden que deben cubrir aquellas necesidades del momento y de mañana, deben estar a un paso delante de lo que el cliente necesitará y llegar a cubrir sus necesidades y deseos. Cianfrani (2015). Una institución puede lograr tener una vista de lo que el cliente necesita y todos sus trabajadores al interior o exterior deben estar pendiente de este hecho teniendo en cuenta que debemos satisfacer a los clientes. Westcott (2013).

**Tercera dimensión: Liderazgo y compromiso.** El liderazgo empresarial o para ser más preciso el líder empresarial debe tener en claro el objetivo claro y único hacia donde se deben de dirigir. Para esto el líder debe de crear un ambiente interno pleno guiándolos hacia el objetivo principal que tiene toda empresa, las metas de la organización Cianfrani (2015).

**Cuarta dimensión: Proceso de Mejora continua.** Los procesos para mejorar una empresa radican en que esta debe ser permanente, por lo tanto, para que la organización logre mejorar tiene que contar con mejoras en los procesos de manera permanentes. Cianfrani (2015)

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera la administración influye en la gestión de calidad en la OGA del MIMP, período 2019?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cómo influye la administración en la orientación en los procesos en la OGA del MIMP, período 2019?

#### **Problema específico 2**

¿Cómo influye la administración en la orientación al cliente en la OGA del MIMP, período 2019?

#### **Problema específico 3**

¿Cómo influye la administración en el liderazgo y compromiso de la Dirección en la OGA del MIMP, período 2019?

#### **Problema específico 4**

¿Cómo influye la administración en el proceso de mejora continua en la OGA del MIMP, período 2019?

## **1.5. Justificación del estudio**

**1.5.1. Justificación teórica.** La investigación presenta un fundamento conceptual para determinar la influencia de la Administración en la Gestión de la Calidad en una entidad pública, que puede ser replicado a otras instituciones, a fin de optimizar la atención al

ciudadano. En los procesos administrativos se producen en simultáneo un gran número de situaciones, esto propicia que la gestión orientada a la calidad se enfoque para poder adaptar elementos teniendo en cuenta la realidad de nuestras economías y para ello la administración, que se realiza a través de las personas, tiene que adaptar los métodos e instrumentos existentes en la teoría administrativa para poder influir en la gestión de la calidad y lograr resultados en el menor tiempo posible, generando un resultado óptimo para el ciudadano.

**1.5.2. Justificación práctica.** La presente investigación, propone mediante la aplicación de los modelos teóricos y los conceptos necesario de la Gestión de la Calidad, lo que estaría enmarcado en la nueva ley de modernización y más aún en el proceso de reforma del Estado peruano, donde la OGA de la sede central del MIMP pueda brindar a todos los clientes interno de la empresa y externos, los mejores servicios públicos especializados y profesional, y que satisfaga sus expectativas, dentro de un entorno laboral favorable y cuyos procesos estén enfocados en atender al cliente. Su implementación debe garantizar la mejora continua, lo que permitirá que los procesos y actividades se desarrollen con eficacia, eficiencia y efectividad en beneficio del ciudadano, es decir, de la población objetivo, al cual se dirige las políticas institucionales y que es la razón de ser, de toda institución pública.

**1.5.3. Justificación social.** Se justifica por algunos de los problemas detectados en los diferentes Ministerios de nuestro país, principalmente en la atención al ciudadano, se observa que hay insatisfacción en temas básicos como: la inseguridad, la prestación de servicios de salud, educación, transporte, etc., no obstante, que la economía peruana está en una etapa de crecimiento económico, pero, todavía no damos los pasos para un desarrollo económico y social, que genere mejor calidad de vida para los ciudadanos. Moyado, F. (2002), destaca que la gestión orientada a la calidad, administración pública, plantea la orientación al cambio que permita dar mayor celeridad a los procesos e ir eliminando transacciones que se presten a mecanismos corruptos, que opaquen la transparencia para los usuarios y resten eficacia.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Existe influencia significativa entre la administración y la gestión de calidad en la OGA del MIMP – Lima, 2019.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe influencia significativa entre la administración y la orientación en los procesos en la OGA del MIMP.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe influencia significativa entre la administración y la orientación al cliente en la OGA del MIMP.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe influencia significativa entre la administración y el liderazgo y compromiso de la Dirección en la OGA del MIMP.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe influencia significativa entre la administración y el proceso de mejora continua en la OGA del MIMP.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la administración en la gestión de calidad en la OGA del MIMP – Lima, 2019.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la influencia de la administración en la orientación en los procesos en la OGA del MIMP.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la influencia de la administración en la orientación al cliente en la OGA del MIMP.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la influencia de la administración en el liderazgo y compromiso de la Dirección en la OGA del MIMP.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la influencia de la administración en el proceso de mejora continua en la OGA del MIMP.



## **II. MÉTODO**

## 2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se ejecutó a nivel descriptivo correlacional. Según el mismo autor mencionado en el anterior punto, estos son estudios que los ubican en la especificación de las propiedades consideradas importantes para estudiar un fenómeno que involucre personas, grupo, comunicados o cualquier otro objeto para ser analizado. Asimismo, en cuanto al diseño se está considerando el enfoque cuantitativo, no experimental, transeccional, para Hernández y otros (1997) este tipo de diseño es aplicado para indagar la incidencia y los avalores en referencia a la variable a estudiar, esta se categoriza para proporcionar en un fenómeno estudiado en el lugar donde se esté presentando la investigación. En cuanto a la recolección de datos esta se realiza en un mismo momento o tiempo. En el caso el estudio de sus variables y en la población que se ha elegido, utilizando la encuesta tecnificada a los 70 trabajadores de la OGA.

## 2.2. Operacionalización de variables

### Descripción de las variables

#### Variable 1: Administración

**Definición conceptual.** “Proceso de acompañamiento en una organización para que los recursos humanos hagan las cosas con eficacia y eficiencia” (Jones y George: 2016).

**Definición operacional.** Medida a través de cuatro dimensiones: (a) Planeación, 05 ítems; (b) Organización, 05 ítems; (c) Dirección, 05 ítems y (d) Control, 05 ítems. Se usó el presente instrumento del Cuestionario, que está compuesta de 20 ítems en la escala tipo Likert.

#### Variable 2: Gestión de Calidad

**Definición conceptual.** Cumplimiento de las funciones gerenciales para contribuir en la conducción, regulación, propiciar asistencia técnica y evaluación de las entidades a fin de alcanzar la eficacia y eficiencia máxima (Cianfrani: 2015)

**Definición Operacional.** Esta variable estará medida con cuatro dimensiones: (a) Orientación en los procesos, 06 ítems; (b) Orientación al cliente, 04 ítems; (c) Liderazgo y compromiso, 04 ítems y (d) Proceso de mejora continua, 06 ítems. Se usó el presente

instrumento del Cuestionario, que esta compuesta de 20 ítems en la escala tipo Likert.

Tabla 3

*Operacionalización de variable administración*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de valoración</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Planificación	▪ Participación	Nunca (01)	Mala (05 – 08)
	▪ Normas internas	A veces (02)	Regular (09 – 12)
	▪ Actividades planificadas	Siempre (03)	Buena (13 – 15)
	▪ Aplicación de estrategias		
	▪ Plan de trabajo		
Organización	▪ Gestión eficaz y eficiente	Nunca (01)	Mala (16 – 20)
	▪ Recursos humanos, materiales y financieros	A veces (02)	Regular (21 – 24)
		Siempre (03)	Buena (25 - 30)
	▪ Manual de organización		
	▪ Aplicación del manual		
Dirección	▪ Labores encomendadas		
	▪ Liderazgo	Nunca (01)	Mala (31 – 35)
	▪ Toma de decisiones	A veces (02)	Regular (36 – 40)
	▪ Motivación	Siempre (03)	Buena (41 – 45)
	▪ Orientación		
Control	▪ Supervisión		
	▪ Buen control de actividades	Nunca (01)	Mala (46 – 50)
	▪ Estrategias de control	A veces (02)	Regular (51 – 55)
	▪ Inventarios: existencias y adjudicaciones	Siempre (03)	Buena (56 – 60)
	▪ Operaciones administrativas		

Tabla 4

*Operacionalización de variable gestión de calidad*

Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Niveles y rangos
Orientación en los procesos	▪ Estudio y movimientos de las tareas	Nunca (01)	Ineficiente (06 – 10)
	▪ Reducir el tiempo de preparación	A veces (02)	Poco eficiente (11 – 14)
	▪ Tolerancia cero errores	Siempre (03)	Eficiente (15 – 18)
	▪ Calidad en la fuente o cero efectos		
	▪ Mejoras continuas		
	▪ Actividades por procesos		
Orientación al cliente	▪ Servicio de calidad	Nunca (01)	Ineficiente (19 – 22)
	▪ Manual de calidad de servicios	A veces (02)	Poco eficiente (23 – 26)
	▪ Plataforma tecnológica	Siempre (03)	Eficiente (27 - 30)
	▪ Trato amable		
Liderazgo y compromiso de la Dirección	▪ Gestión de la calidad	Nunca (01)	Ineficiente (31 – 34)
	▪ Soporte informativo	A veces (02)	Poco eficiente (35 – 38)
	▪ Apoya la gestión de la calidad	Siempre (03)	Eficiente (39 – 42)
Proceso de mejora continua	▪ Retroalimentación y revisión	Nunca (01)	Ineficiente (43 – 48)
	▪ Responsabilidad de procesos	A veces (02)	Poco eficiente (49 – 54)
	▪ Medición de resultados	Siempre (03)	Eficiente (55 – 60)
	▪ Programación de actividades		

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

Valderrama (2010), refirió que la población es el grupo de personas que pertenecen al determinado estudio; en el presente estudio la población se compone de los colaboradores de la OGA del MIMP de la Sede Central que en total son 70 personas.

Valderrama (2010); definió a la muestra como un subconjunto poblacional; asimismo, considerando que la población es conocida, pequeña y accesible hemos considerado la recolección total de datos, de este modo, la población es igual que la muestra, siendo entonces una población muestral.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica para recolectar los datos de información en el estudio fue la encuesta; según Mayntz (2010), como una busca de datos informativos, que lo realizó con el propósito para la obtención de datos del trabajo de campo (p.72). Asimismo, dos instrumentos tipo escala tipo Likert para ambas variables de estudio.

#### **Ficha Técnica: Instrumento para medir la administración**

Nombre : Escala de Administración  
Autor : Br. Antonio Gilberto Bustamante Mandamiento  
Br. Hernán Julio López Bacilio  
Año : 2018  
Lugar : Perú  
Contenido : 20 ítems  
Dimensiones:  
Planificación (D1)  
Organización (D2)  
Dirección (D3)  
Control (D4)

Escala: Nunca (1), A Veces (2), y Siempre (3)

Baremo:

D1	: Mala [05;08], Regular [09;12] y Bueno [13;15]
D2	: Mala [16;20], Regular [21;24] y Bueno [25;30]
D3	: Mala [31;35], Regular [36;40] y Bueno [41;45]
D4	: Mala [46;50], Regular [51;55] y Bueno [56;60]
DX	: Mala [20;33], Regular [34;47] y Bueno [48;60]

### **Ficha Técnica: Instrumento para medir la gestión de calidad**

Nombre	: Escala de Gestión de Calidad
Autor	: Br. Antonio Gilberto Bustamante Mandamiento Br. Hernán Julio López Bacilio
Año	: 2018
Lugar	: Perú
Contenido	: 20 ítems
Dimensiones:	
Orientación en los procesos (D1)	
Orientación al cliente (D2)	
Liderazgo y compromiso (D3)	
Proceso de mejora continua (D4)	

Escala: Nunca (1), A Veces (2), y Siempre (3)

Baremo:

D1	: Ineficiente [06;10], Poco eficiente [11;14] y Eficiente [15;18]
D2	: Ineficiente [19;22], Poco eficiente [23;26] y Eficiente [27;30]
D3	: Ineficiente [31;34], Poco eficiente [35;38] y Eficiente [39;42]
D4	: Ineficiente [43;48], Poco eficiente [49;54] y Eficiente [55;60]
DX	: Ineficiente [05;08], Poco eficiente [09;12] y Eficiente [13;15]

**Validez:** Anastasi y Urbina (2010), refirió que es válido porque busca que los indicadores o ítems estén bien redactados y busquen responder al objetivo de estudio (p.35); asimismo, en el estudio fue validado, por profesionales calificados en el tema de estudio, quienes calificaron la validación de los indicadores o ítems en relación a criterios de claridad, pertinencia y de relevancia.

Tabla 5

*Validez de los instrumentos*

Experto	Aspectos de validación		
	Claridad	Pertinencia	Relevancia
Dr. Noel Alcas Zapata	Si	Si	Si
Dr. Genebrando Mejía Montenegro	Si	Si	Si
Dr. Reina Marlene Pérez Vargas	Si	Si	Si

**Confiabilidad:** Bernal (2010), sostiene que la confiabilidad es la consistencia de las puntuaciones al ser examinado en diferentes momentos el instrumento (p.51); asimismo, un instrumento es confiable cuando está dentro de los rangos aceptables del estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach, después de aplicar una prueba piloto aplicada a 10 trabajadores Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

Tabla 6

*Confiabilidad de los instrumentos*

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Administración	0.80	20
Gestión de calidad	0.85	20

## 2.5. Procedimiento

Para realizar la recolección de datos del presente estudio, consistirá primeramente en realizar los trámites administrativos con el director del MIMP, posteriormente a ello se hará las gestiones pertinentes con el jefe de la OGA, para realizar el cronograma de recolección de datos para aplicar los instrumentos, a los colaboradores del MIMP; el cual tendrá una duración promedio de 20 a 30 minutos por cada participante.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Una vez terminada la presente investigación de campo o el proceso de recolectar la información, estos fueron procesados de manera manual y mediante la aplicación del Programa Microsoft Excel 2019 y el Programa Estadístico IBM SPSS versión 25.0; antes de haber elaborado la matriz de información general y específico de la variable de la investigación. Los hallazgos fueron plasmados en cuadros y/o figuras estadísticas para ser procesados en forma analítica e interpretativa de acuerdo a las bases teóricas o antecedentes para ser usados en la discusión, y las conclusiones.

## **2.7. Aspectos éticos**

En referencia a la ética, se utilizó en este estudio que consisten en presentar una carta de presentación dirigida al director del MIMP, para poder realizar el estudio, y la firma del consentimiento informado de los colaboradores de la OGA del MIMP; asimismo, se tuvo en cuenta los principios éticos de Belmont que son autonomía porque el encuestado participa de manera voluntaria, beneficencia porque es en beneficio del participante del estudio, no maleficencia es porque le causara ningún daño su participación en el estudio, y justicia porque se respetó su condición social, raza, credo y sexo.



### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos

#### 3.1.1. Descripción de la variable global administración

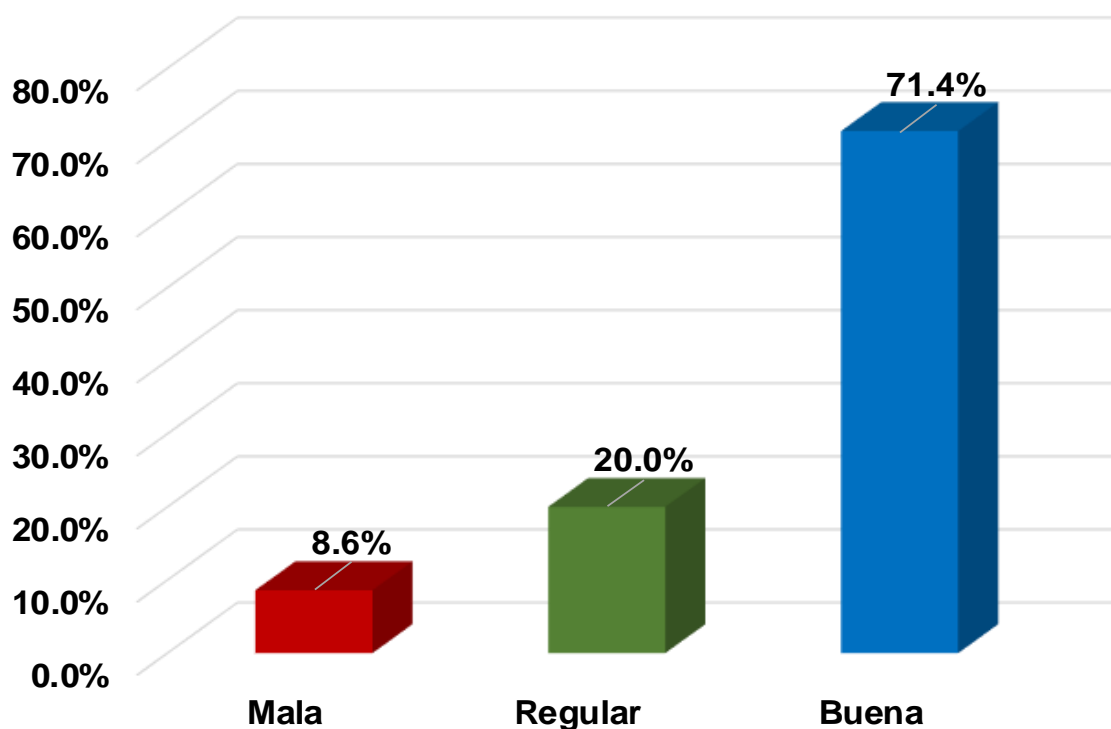
Tabla 8

*Distribución de frecuencias de la administración en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Administración	Fi	%
Mala	06	08.6
Regular	14	20.0
Buena	50	71.4
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

*Figura 6. Niveles de la administración en la OGA del MIMP – Lima, 2019*



La figura 6, evidencia que la administración en la OGA del MIMP; según la población encuestada, el 71.4% (50) es buena, 20% (14) es regular y 8.6% (06) es mala.

##### 3.1.1.1. Descripción de la dimensión planificación

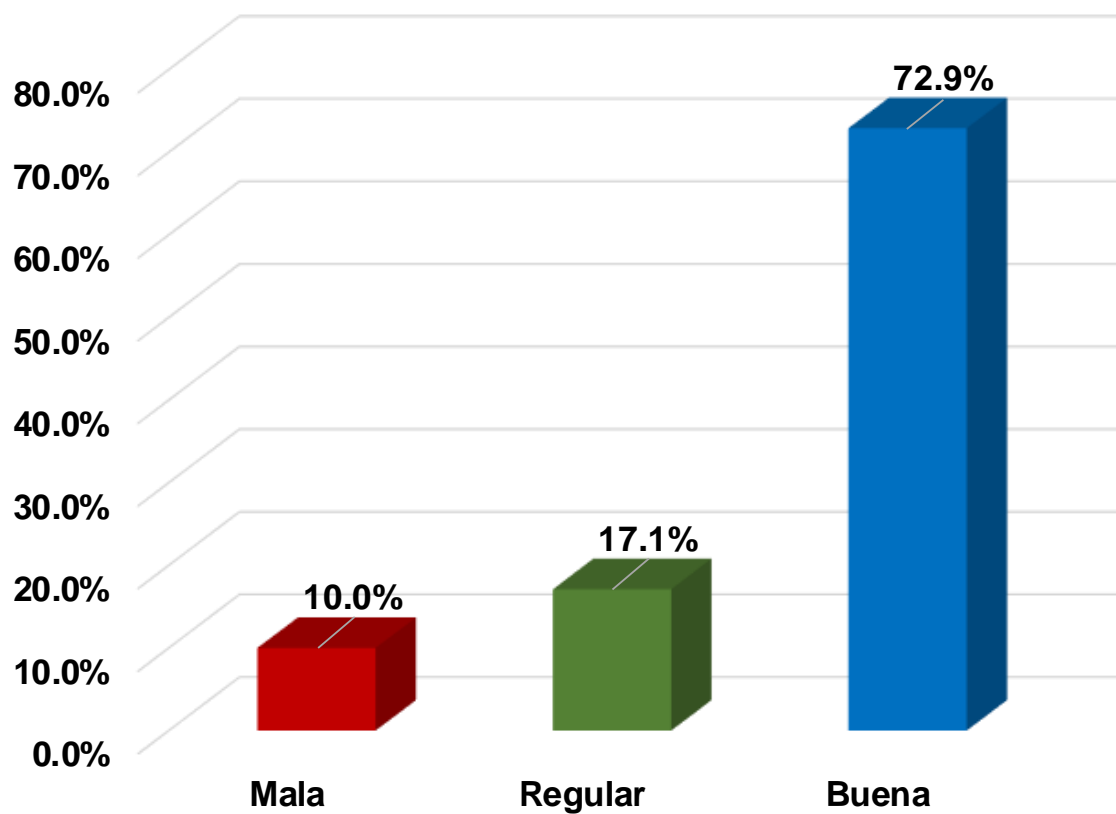
Tabla 9

*Distribución de frecuencias de la planificación en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

<b>Planificación</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Mala	07	10.0
Regular	12	17.1
Buena	51	72.9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

*Figura 7. Niveles de la planificación en la OGA del MIMP – Lima, 2019*



La figura 7, evidencia que la planificación en la OGA del MIMP; según la población encuestada, el 72,9% (51) es buena, 17.1% (12) es regular y 10% (07) es mala.

### 3.1.1.2. Descripción de la dimensión organización

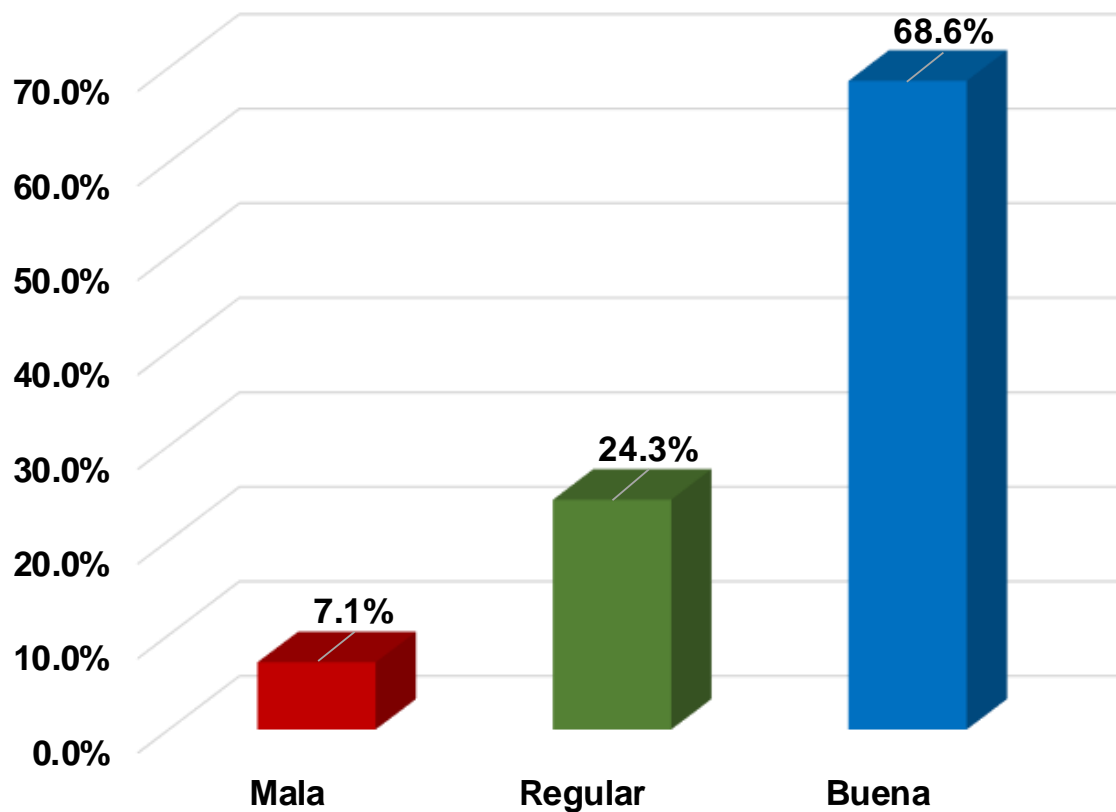
Tabla 10

*Distribución de frecuencias de la organización en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Organización	Fi	%
Mala	05	07.1
Regular	17	24.3
Buena	48	68.6
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

*Figura 8. Niveles de la organización en la OGA del MIMP – Lima, 2019*



La figura 8, evidencia que la organización en la OGA del MIMP; según la población encuestada, el 68.6% (48) es buena, 24.3% (17) es regular y 7.1% (05) es mala.

### 3.1.1.3. Descripción de la dimensión dirección

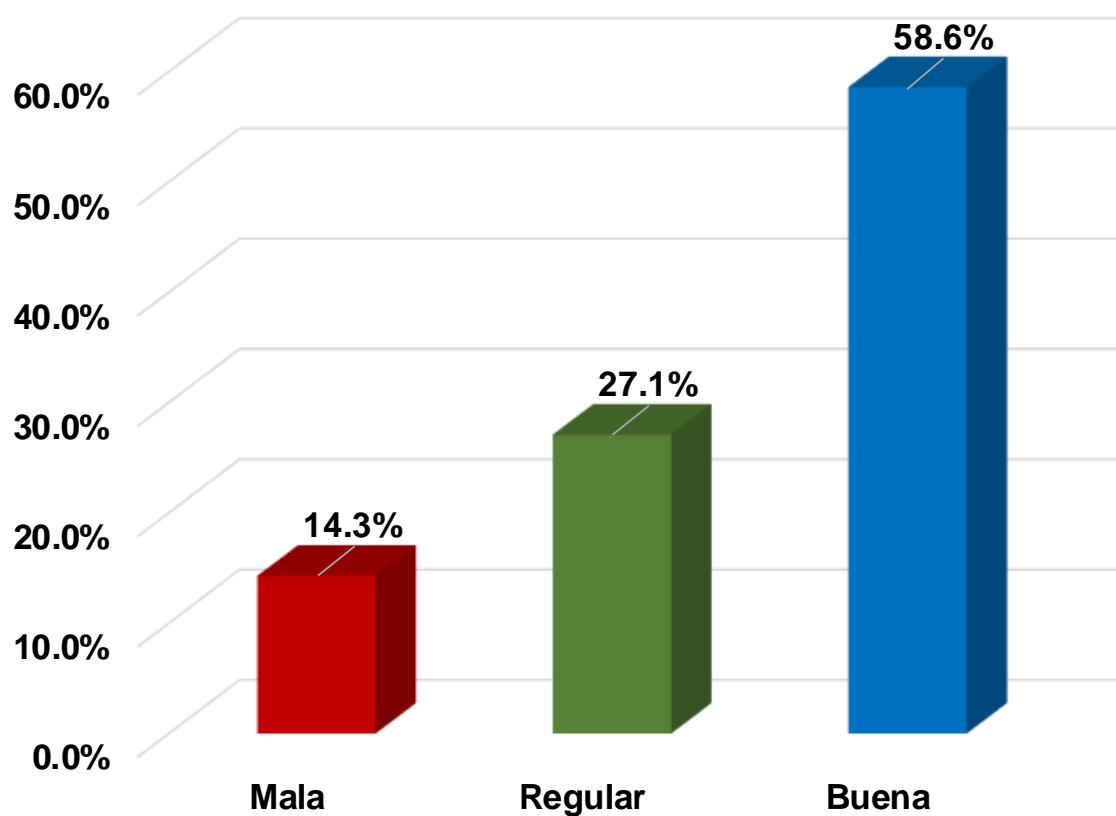
Tabla 11

*Distribución de frecuencias de la dirección en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Dirección	Fi	%
Mala	10	14.3
Regular	19	27.1
Buena	41	58.6
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

*Figura 9. Niveles de la dirección en la OGA del MIMP – Lima, 2019*



La figura 9, evidencia que la dirección en la OGA del MIMP; según la población encuestada, el 58.6% (41) es buena, 27.1% (19) es regular y 14.3% (10) es mala.

#### 3.1.1.4. Descripción de la dimensión control

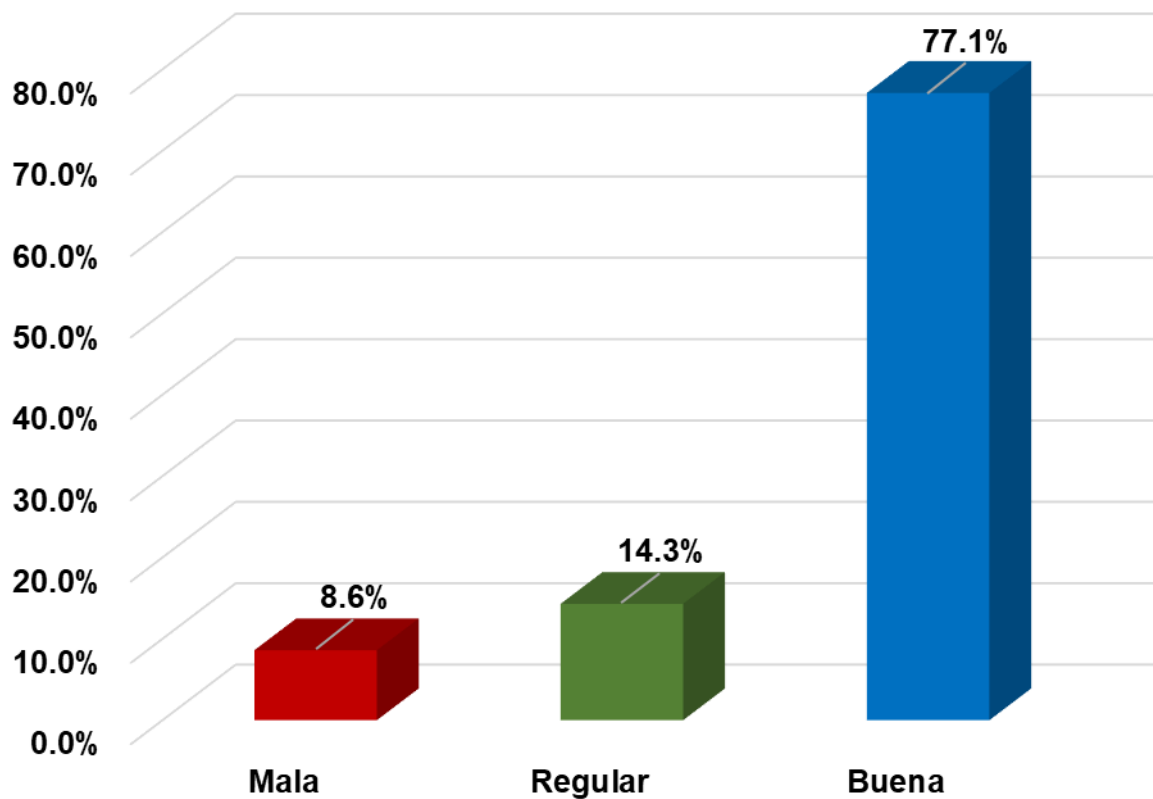
Tabla 12

*Distribución de frecuencias del control en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Control	Fi	%
Mala	06	08.6
Regular	10	14.3
Buena	54	77.1
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

*Figura 10. Niveles del control en la OGA del MIMP – Lima, 2019*



La figura 10, evidencia que el control en la OGA del MIMP; según la población encuestada, el 77.1% (54) es buena, 14.3% (10) es regular y 8.6% (06) es mala.

### 3.1.2. Descripción de la variable global gestión de calidad

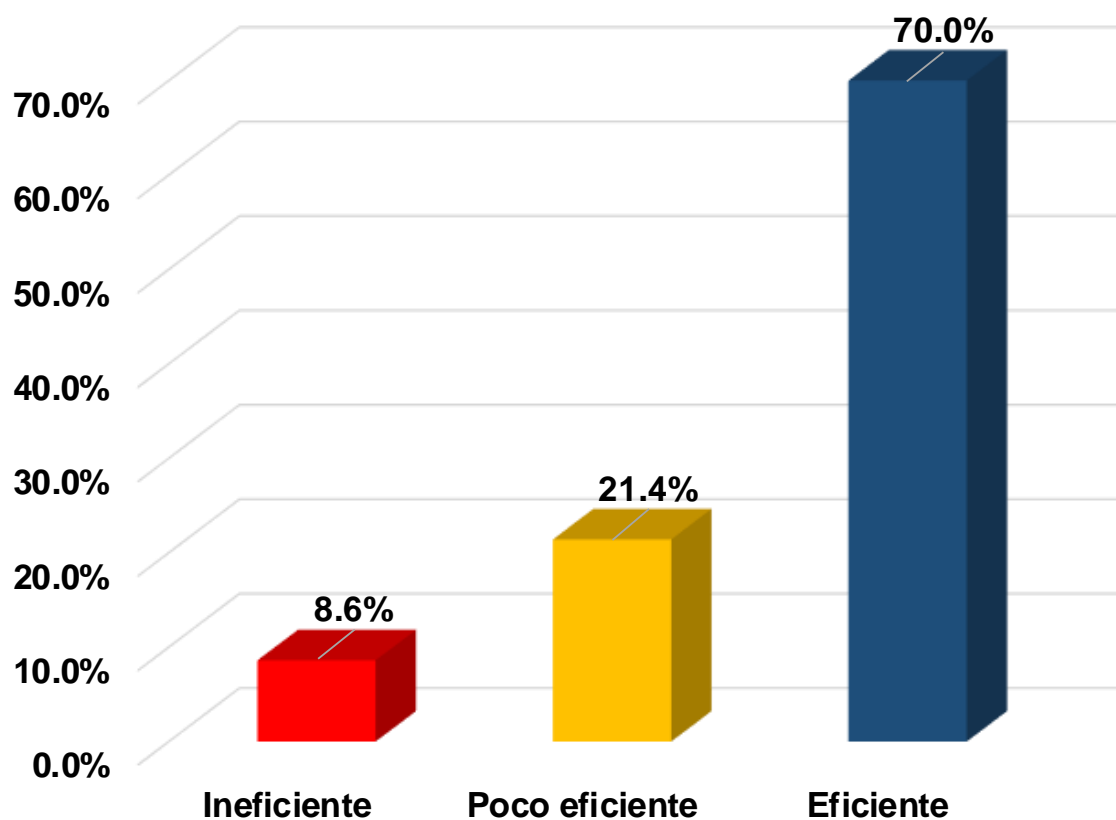
Tabla 13

*Distribución de frecuencias de la gestión de la calidad en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Gestión de la calidad	Fi	%
Ineficiente	06	08.6
Poco eficiente	15	21.4
Eficiente	49	70.0
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

Figura 11. Niveles de la gestión de la calidad en la OGA del MIMP – Lima, 2019



La figura 11, evidencia que la gestión de la calidad en la OGA del MIMP; según los colaboradores, el 70% (49) es ineficiente, 21.4% (15) poco eficiente y 8.6% (06) eficiente.

### 3.1.2.1. Descripción de la dimensión orientación en los procesos

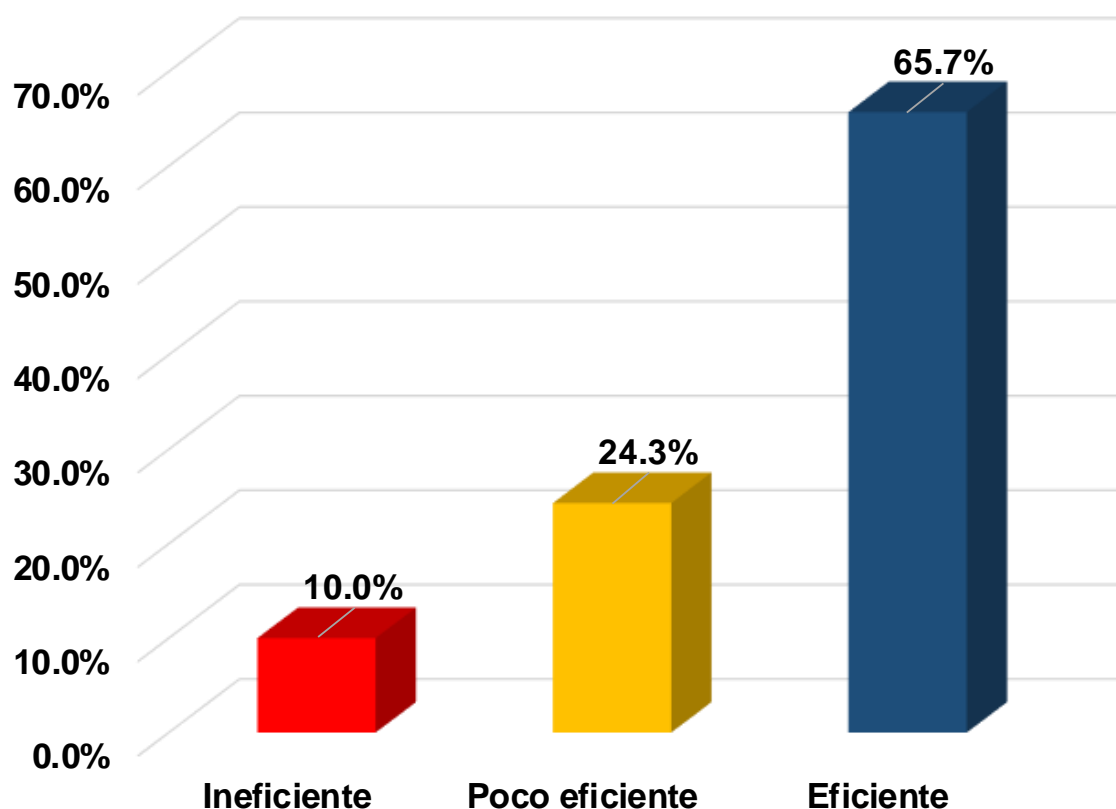
Tabla 14

*Distribución de frecuencias de la orientación en los procesos en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Orientación en los procesos	Fi	%
Ineficiente	07	10.0
Poco eficiente	17	24.3
Eficiente	46	65.7
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

Figura 12. Niveles de la orientación en los procesos en la OGA del MIMP – Lima, 2019



La figura 12, evidencia que la orientación en los procesos en la OGA del MIMP; según los colaboradores, el 65.7% (46) es ineficiente, 24.3% (17) poco eficiente y 10% (07) eficiente.



### 3.1.2.2. Descripción de la dimensión orientación al cliente

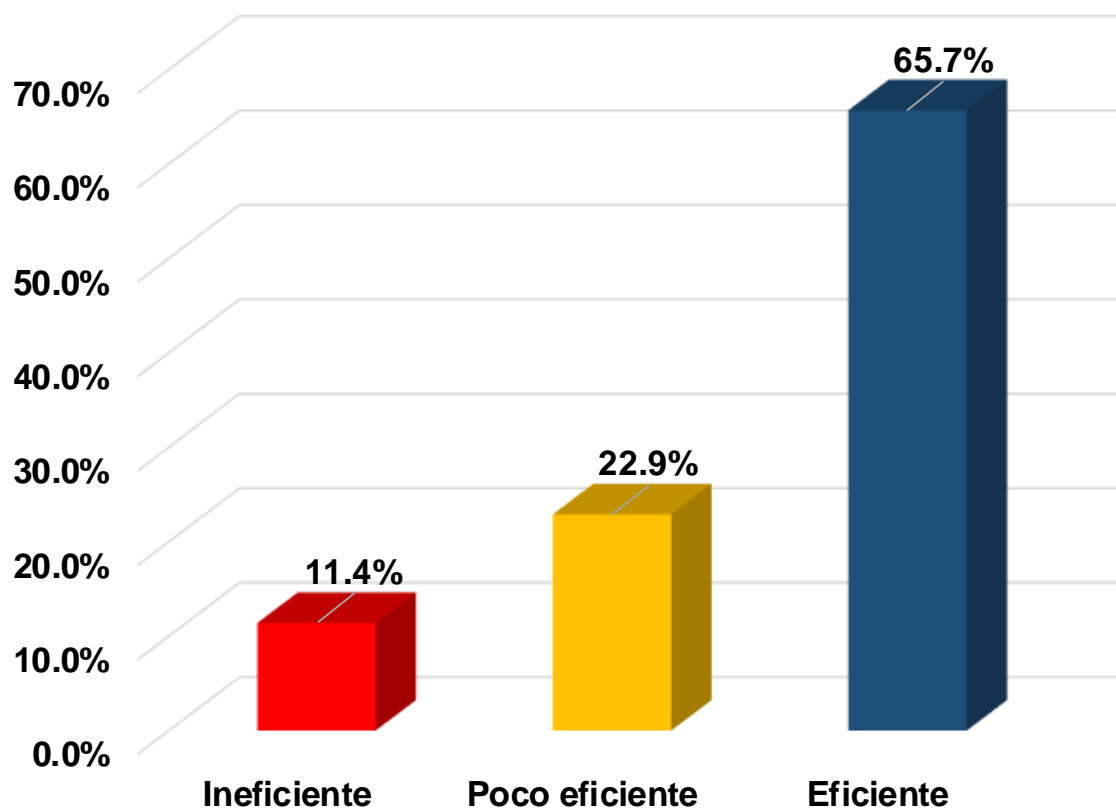
Tabla 15

*Distribución de frecuencias de la orientación al cliente en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Orientación al cliente	Fi	%
Ineficiente	08	11.4
Poco eficiente	16	22.9
Eficiente	46	65.7
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

Figura 13. Niveles de la orientación al cliente en la OGA del MIMP – Lima, 2019



La figura 13, evidencia que la orientación al cliente en la OGA del MIMP; según los colaboradores, el 65.7% (46) es ineficiente, 22.9% (16) poco eficiente y 11.4% (08) eficiente.

### 3.1.2.3. Descripción de la dimensión liderazgo y compromiso

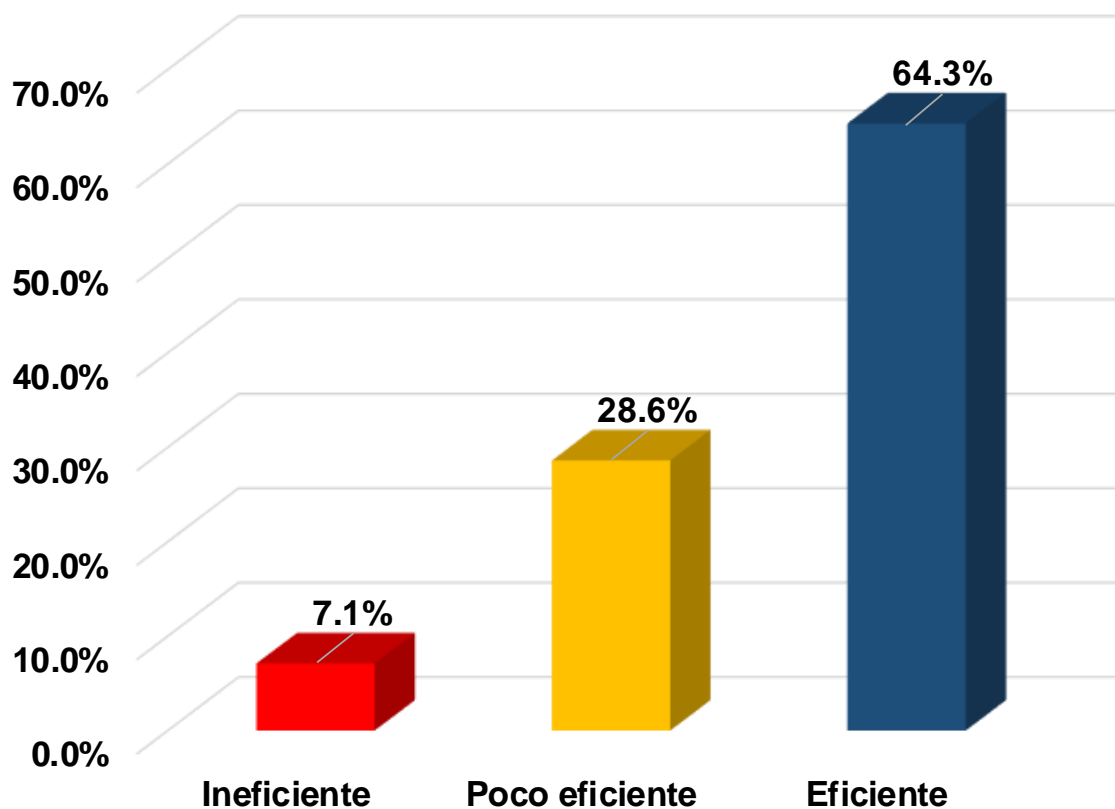
Tabla 16

*Distribución de frecuencias del liderazgo y compromiso en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Liderazgo y compromiso	Fi	%
Ineficiente	05	07.1
Poco eficiente	20	28.6
Eficiente	45	64.3
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

Figura 14. Niveles del liderazgo y compromiso en la OGA del MIMP – Lima, 2019



La figura 14, evidencia que el liderazgo y compromiso en la OGA del MIMP; según los colaboradores, el 64.3% (45) es ineficiente, 28.6% (20) poco eficiente y 7.1% (05) eficiente.

#### 3.1.2.4. Descripción de la dimensión proceso de mejora continua

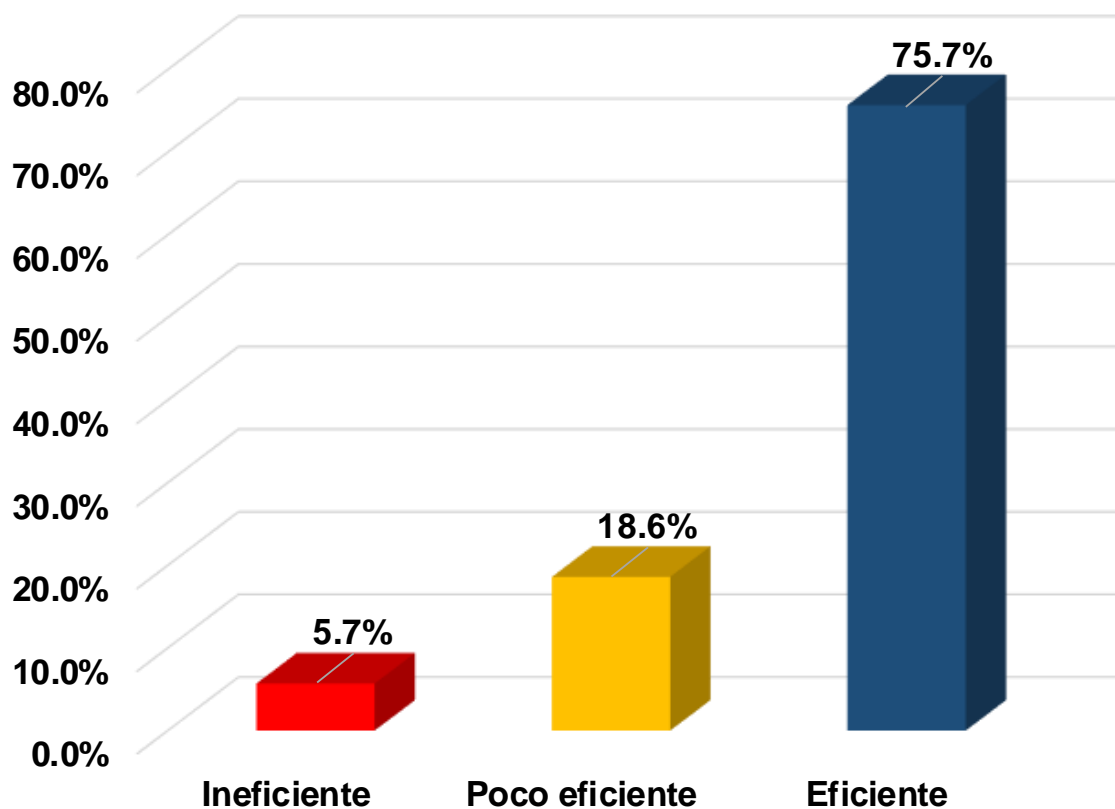
Tabla 17

*Distribución de frecuencias del proceso de mejora continua en la OGA del MIMP – Lima, 2019*

Proceso de mejora continua	Fi	%
Ineficiente	04	05.7
Poco eficiente	13	18.6
Eficiente	53	75.7
Total	70	100.0

Fuente: Base de datos aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Administración del MIMP

Figura 15. Niveles del proceso de mejora continua en la OGA del MIMP – Lima, 2019



La figura 15, evidencia que el proceso de mejora continua en la OGA del MIMP; según los colaboradores, el 75.7% (53) es ineficiente, 18.6% (13) poco eficiente y 5.7% (04) eficiente.

### 3.2. Resultados inferenciales

#### 3.2.1. Administración en la gestión de calidad

H0: No existe influencia significativa entre la administración y la gestión de calidad en la OGA del MIMP

H1: Existe influencia significativa entre la administración y la gestión de calidad en la OGA del MIMP

#### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	20,729			
Final	16,106	4,623	2	,000

Función de enlace: Logit.

#### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,064
Nagelkerke	,080
McFadden	,072

Función de enlace: Logit.

Nagelkerke 0.80 estima en un 80% tal variabilidad

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GESTCAL = 1]	-,443	,771	,330	1	,566	-1,954	1,068
	[GESTCAL = 2]	1,159	,796	2,122	1	,145	-,401	2,719
Ubicación	[ADMINIST=1]	-1,290	,822	2,459	1	,117	-2,901	,322
	[ADMINIST=2]	-2,188	1,073	4,158	1	,041	-4,292	-,085
	[ADMINIST=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Por ello, en los presentes resultados de la Región Ordinal, en ajuste de los modelos corresponde un p: 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna. Existe influencia significativa entre la administración y la gestión de calidad en la OGA del MIMP, Lima, 2019.

### 3.2.2. Administración en la orientación en los procesos

H0: No existe influencia significativa entre la administración y la orientación en los procesos en la OGA del MIMP

H1: Existe influencia significativa entre la administración y la orientación en los procesos en la OGA del MIMP

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	22,712			
Final	17,759	4,953	2	,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,068
Nagelkerke	,091
McFadden	,081

Función de enlace: Logit.

Nagelkerke 0.91 estima en un 91% tal variabilidad

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CONTR = 1]	,349	,805	,187	1	,665	-1,230	1,927
	[CONTR = 2]	1,567	,851	3,395	1	,065	-,100	3,234
Ubicación	[ADMINIST=1]	-1,325	,892	2,209	1	,137	-3,073	,422
	[ADMINIST=2]	1,227E-7	,957	,000	1	1,000	-1,876	1,876
	[ADMINIST=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Por ello, en los presentes resultados de la Región Ordinal, en ajuste de los modelos corresponde un p: 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna; por lo tanto, Existe influencia significativa entre la administración y la orientación en los procesos en la OGA del MIMP, Lima, 2019.

### 3.2.3. Administración en la orientación al cliente

H0: No existe influencia significativa entre la administración y la orientación al cliente en la OGA del MIMP

H1: Existe influencia significativa entre la administración y la orientación al cliente en la OGA del MIMP

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	25,559			
Final	22,198	3,361	2	,000

Función de enlace: Logit.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,047
Nagelkerke	,087
McFadden	,078

Función de enlace: Logit.

Nagelkerke 0.87 estima en un 87% tal variabilidad

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[ORIENT = 1]	,298	,801	,139	1	,710	-1,271	1,867
	[ORIENT = 2]	1,751	,842	4,323	1	,038	,100	3,402
Ubicación	[ADMINIST=1]	-,618	,856	,521	1	,470	-2,296	1,060
	[ADMINIST=2]	,483	,942	,264	1	,608	-1,362	2,329
	[ADMINIST=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Por ello, en los presentes resultados de la Región Ordinal, en ajuste de los modelos corresponde un p: 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna; por lo tanto, Existe influencia significativa entre la administración y la orientación al cliente en la OGA del MIMP, Lima, 2019.

### 3.2.4. Administración en el liderazgo / compromiso

H0: No existe influencia significativa entre la administración y el liderazgo y compromiso de la Dirección en la OGA del MIMP

H1: Existe influencia significativa entre la administración y el liderazgo y compromiso de la Dirección en la OGA del MIMP

#### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	22,384			
Final	18,539	3,845	2	,000

Función de enlace: Logit.

#### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,053
Nagelkerke	,086
McFadden	,083

Función de enlace: Logit.

Nagelkerke 0.86 estima en un 86% tal variabilidad

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[LCD = 1]	-,102	,783	,017	1	,896	-1,637	1,433
	[LCD = 2]	1,954	,854	5,231	1	,022	,280	3,629
Ubicación	[ADMINIST=1]	-,993	,839	1,401	1	,236	-2,638	,651
	[ADMINIST=2]	,099	,928	,011	1	,915	-1,720	1,919
	[ADMINIST=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Por ello, en los presentes resultados de la Región Ordinal, en ajuste de los modelos corresponde un p: 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, Existe influencia significativa entre la administración y el liderazgo / compromiso en la OGA del MIMP, Lima, 2019.

### 3.2.5. Administración en el proceso de mejora continua

H0: No existe influencia significativa entre la administración y el proceso de mejora continua en la OGA del MIMP

H1: Existe influencia significativa entre la administración y el proceso de mejora continua en la OGA del MIMP

#### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	16,640			
Final	16,074	,566	2	,000

Función de enlace: Logit.

#### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,008
Nagelkerke	,091
McFadden	,086

Función de enlace: Logit.

Nagelkerke 0.91 estima en un 91% tal variabilidad

#### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[PMC = 1]	,568	,835	,463	1	,496	-1,069	2,206
	[PMC = 2]	2,244	,927	5,854	1	,016	,426	4,061
Ubicación	[ADMINIST=1]	-,685	,900	,579	1	,447	-2,449	1,079
	[ADMINIST=2]	-,439	1,026	,183	1	,668	-2,451	1,572
	[ADMINIST=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Por ello, en los presentes resultados de la Región Ordinal, en ajuste de los modelos corresponde un p: 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, Existe influencia significativa entre la administración y el proceso de mejora continua en la OGA del MIMP, Lima, 2019.



## **IV. DISCUSIÓN**

En nuestra hipótesis general menciona que: Hay una influencia significativa entre la administración y la gestión de calidad en la OGA del MIMP, 2019. Según, Flores (2015) en su investigación sobre proceso administrativo y gestión empresarial dice: los procesos administrativos y la gestión empresarial se manejan de manera parcial y que está limitada en los órganos directivos y los compromisos a soluciones y alternativas del desempeño en la empresa. Al realizar la estadística concluye que la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p: 0,000$  siendo este menor  $\alpha: 0,005$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por tanto, hay influencia significativa entre la administración en la gestión de calidad en la OGA del MIMP.

La hipótesis específica primera: Hay influencia significativa entre la administración y la orientación en los procesos en la OGA del MIMP, 2019. Campos (2014) en su estudio sobre aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización, donde su enfoque principal es diseñar un sistema integrado como herramienta de control de gestión, arrojando como aporte la aceptación de candidatos calificados como prestadores de servicios para un mejoramiento en cuanto al control de una gestión de calidad efectiva. En la estadística de Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p: 0,000$  siendo este menor  $\alpha: 0,005$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, hay una influencia significativa entre la administración y la orientación en los procesos en la OGA del MIMP.

La hipótesis específica segunda: Existe influencia significativa de la administración y la orientación al cliente en la OGA del MIMP, 2019, según Talledo (2017), en su investigación sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, concluye que la administración se relaciona directa y positivamente en la calidad de servicio, finalmente el estudio estadístico corrobora este hecho al concluir: los resultados de la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p: 0,000$  siendo este menor  $\alpha: 0,005$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, hay una influencia significativa entre la administración y la orientación al cliente en la OGA del MIMP.

La hipótesis específica tercera: Existe influencia significativa entre la administración y el liderazgo / compromiso en la OGA del MIMP, 2019, en un trabajo realizado por Arrascue y Segura (2016), en su tesis gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente, que tiene como resultado, efectivamente la gestión de calidad si impacta de tal manera significativa, en la satisfacción del

cliente, de esta manera el aporte es muy importante ya que la calidad de servicio ante los usuarios es la esperada de acuerdo a sus manifestaciones expresadas en las encuestas. Esto está relacionado con la estadística de este trabajo los resultados menciona lo siguiente: La Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p$ : 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces, existe influencia significativa entre la administración y el liderazgo / compromiso de la Dirección en la OGA del MIMP.

La hipótesis específica cuarta: hay una influencia significativa entre la administración y los procesos de mejora continua en la OGA del MIMP, 2019; en el estudio realizado Ortiz (2016) en su tesis gestión de la calidad administrativa y su relación con el nivel de desempeño, donde se llegó a la conclusión y aporte de precisar los términos de calidad para determinar la objetividad de la gestión de calidad en la administración. Finalmente, el estudio estadístico arroja los resultados de la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p$ : 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; Entonces, hay una influencia significativa entre la administración y la mejora continua en la OGA del MIMP.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primero: En los resultados de la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p$ : 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces, hay una influencia significativa entre la administración y la gestión de calidad en la OGA del MIMP, Lima, 2019.
- Segundo: En los resultados de la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p$ : 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces, hay una, influencia significativa entre la administración y la orientación en los procesos en la OGA del MIMP, Lima, 2019.
- Tercero: En los resultados de la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p$ : 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces, hay una influencia significativa entre la administración y la orientación al cliente en la OGA del MIMP, Lima, 2019.
- Cuarto: En los resultados de la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p$ : 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces, hay una influencia significativa entre la administración y el liderazgo y compromiso de la Dirección en la OGA del MIMP, Lima, 2019.
- Quinto: En los resultados de la Regresión Ordinal en ajuste de los modelos corresponde un  $p$ : 0,000 siendo este menor  $\alpha$ : 0,005, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces, hay una influencia significativa entre la administración y el proceso de mejora continua en la OGA del MIMP, Lima, 2019.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primero: La Oficina General de Recursos Humanos del MIMP debe realizar capacitación continua al personal administrativo para lograr visualizar los lados más vulnerables y plantear mejoras en las labores.
- Segundo: Participar en capacitaciones de mejora continua en los trabajadores del MIMP, a fin de atender a los clientes con calidad en el servicio para disminuir el porcentaje de clientes sin orientación o poca orientación.
- Tercero: Establecer indicadores de evaluación organizacional para mejorar la calidad del servicio, generando empatía en el personal y sus labores, motivar más al personal, trabajo en equipo a través de un liderazgo horizontal.
- Cuarto: Gestionar adecuadamente los recursos humanos para reducir costos y tiempo en los procedimientos, a través de reuniones continuas con los trabajadores en la que se motive con los logros obtenidos y se busque mejorar la atención al cliente.

## **VII. REFERENCIAS**



- Antúñez, S. (2016). *Hacia una gestión autónoma del centro escolar, en: Claves para la organización de centros escolares*. ICE/ Horsori Barcelona.
- Arrascue, J. Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER"*. Chiclayo-Perú
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2014). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, Madrid.
- Campos, F. (2014) *Aplicación de un sistema de planificación estratégica y control de gestión en una organización sin fines de lucro: caso ONG psicólogos voluntarios*. Economía y Negocios Universidad de Chile.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2017). *X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado de San Salvador*. San Salvador: El Salvador; 2015.
- Casadesús, M.; Heras, I. y Merino, J. (2015). *Calidad práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad*. Pearson Educación, Madrid.
- Cianfrani A. West, J. (2015). *Cracking the Case of ISO 9001:2008 for Service: A Simple Guide to Implementing Quality Management to Service Organizations (2nd edition)*. Milwaukee: American Society for Quality.
- Fayol, H. (2013). *Administración industrial y general*. El Ateneo. Argentina.
- Fernández, Esteban (2015). *Administración de Empresas*. S.A. Ediciones Paraninfo. España.
- Flores S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, Jinotega 2010-2013*. Universidad Nacional autónoma de Nicaragua, Mangua.

Gómez C (2017). *Administración de la gestión por procesos*. Organización Internacional del Trabajo: OIT.

Jones y George (2016). *Curso de Administración Moderna, Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México D.F., Litográfica Ingramex S.A.

Kotler, P. (2016). *Dirección de Marketing*. 10ª edición, Pearson Educación, Madrid.

Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (2014). *Ley N° 28411: Organismos Públicos Descentralizados y Empresas de los Gobiernos Regionales y Gobiernos locales*. Lima: OSINERG.

Malvicino G (2013). *La Gestión de la Calidad en el ámbito de la Administración Pública. Documento presentado como ponencia en el VI Congreso del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública*. Buenos Aires: Argentina.

Medina, M. (2013). *La gestión de la calidad y el marketing en los servicios sociales*. La Cristalera-Revista de Asuntos Sociales, N° 8

Medina, M. (2014). *La implantación de la calidad en servicios sociales: desafío a la tradición*. Papeles del psicólogo, N° 74.

Mokate K (2014). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad*. Estados Unidos: Comisión Económica para América Latina y el Caribe: CEPAL.

Moyado, F. (2013). *Gestión Pública y Calidad: Hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, Portugal.

- Norma Internacional ISO 9001 (2015). *Organización Internacional de Normalización: sistemas de gestión de la calidad*. Ginebra: Suiza.
- Ortiz A. (2016). *Gestión de la calidad administrativa y su relación con el nivel de desempeño docente en la IE N° 0006 "Aplicación" de Juanjui-2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins y De Cenzo (2015). *Gestión estratégica en el sector público. Texto de estudio para el Programa de Maestría en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo.
- Stuttlebeam, A. (2014). *Sistema de Monitoreo y evaluación del gasto público a nivel del gobierno nacional en Perú" Documento de Estudios de Casos del CLAD*. N° 3 y el Banco Mundial.
- Talledo, M. (2017). *La gestión administrativa institucional y la calidad de servicio de la oficina general de la administración SERFOR*. Universidad Cesar Vallejo.
- Tari J. y García M. (2013). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura" artículo en la revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa" Volumen 15, Issue 3*.
- Villamar T. (2016). *Modelo de Gestión de Calidad para el mejoramiento en la fabricación de cocina de gas*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Westcott, T. (2013). *Stepping Up To ISO 9004: 2000: A Practical Guide For Creating A World-class Organization*. Paton Press.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: La Administración en la Gestión de Calidad en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Lima 2019								
AUTORES: Antonio Gilberto Bustamante Mandamiento y Hernán López Bacilio								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<b>Problema principal:</b>  ¿De qué manera la Administración influye en la Gestión de Calidad en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables?  <b>Problemas secundarios:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>¿Cómo influye la Administración en la Orientación al cliente en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables?</li><li>¿Cómo influye la Administrativa el Liderazgo y Compromiso en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables?</li><li>¿Cómo influye la Administración en la orientación de procesos en de la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables?</li><li>¿Cómo influye la Administración en la orientación en los procesos entonces mejorará la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer.</li><li>¿Cómo influye la Administración en la Mejora continua en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables?</li></ul>	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la influencia de la administración en la gestión de calidad en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.  <b>Objetivos específicos:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>Determinar la influencia de la Administración en la Orientación al cliente en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</li><li>Determinar la influencia de la Administración en el Liderazgo y Compromiso en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</li><li>Determinar la influencia de la Administración en la orientación de los procesos en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</li><li>Identificar la influencia de la Administración en la Mejora continua de la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables</li></ul>	<b>Hipótesis general:</b>  Al aplicarse la Administración en la gestión de calidad entonces mejorará la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.  <b>Hipótesis específicas:</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>Si la Administración influye en la Orientación al cliente entonces mejorará la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.</li><li>Si la Administración influye en liderazgo y compromiso entonces mejorará la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.</li><li>Si la Administración influye en la orientación en los procesos entonces mejorará la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer.</li><li>Si la Administración influye en la Mejora continua entonces mejorará la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.</li></ul>	VARIABLE INDEPENDIENTE: LA ADMINISTRACIÓN					
			Dimensiones		Indicadores			Niveles o rangos
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"><li>Participación</li><li>Normas internas</li><li>Actividades planificadas</li><li>Responsable de aplicación de estrategias administrativas</li><li>Plan de trabajo</li></ul>	Escala de Likert	Mala Regular Buena		
			Organización	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión eficaz y eficiente</li><li>Recursos humanos, materiales y financieros</li><li>Manual de Organización</li><li>Aplicación del manual</li><li>Labores encomendadas</li></ul>				
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>Liderazgo</li><li>Toma de decisiones</li><li>Motivación</li><li>Orientación</li><li>Supervisión</li></ul>				
			Control	<ul style="list-style-type: none"><li>Buen control de actividades</li><li>Estrategias de control</li><li>Inventarios, Existencias y adjudicaciones.</li><li>control previo de operaciones administrativas</li></ul>				
			VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE CALIDAD					
			Orientación en los procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>Estudio y movimientos de las tareas</li><li>Reducir el tiempo de preparación</li><li>tolerancia cero errores</li><li>Calidad en la fuente o cero defectos</li><li>Mejoras continuas</li><li>Actividades por procesos</li></ul>	Escala de Likert	Ineficiente Poco eficiente eficiente		
			Orientación al Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>Servicio de calidad</li><li>Manual de Calidad de servicios</li><li>Plataforma tecnológica</li><li>Trato amable</li></ul>				
			Liderazgo y Compromiso de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestión de la calidad</li><li>Temas de la gestión de calidad</li><li>desempeñar gestión de calidad con éxito</li><li>Soporte informático</li></ul>				
			Proceso de Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"><li>Apoya la gestión de calidad</li><li>Retroalimentación y revisión</li><li>Responsabilidad de procesos</li><li>Medición de resultados</li><li>Programación de actividades</li></ul>				

## ANEXO 2. INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO PARA LOS COLABORADORES DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

Esta encuesta es **ANÓNIMA** le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado para fines de investigación.

#### Datos Generales:

OFICINA: **OGA** ( ) **OAF** ( ) **OAS** ( ) **OTI** ( ) Sexo: **M** ( ) **F** ( )

Estimados colaboradores, lea con atención las siguientes preguntas y marca con una **(X)** lo que corresponda en el espacio que tienes a continuación:

1	2	3
Nunca	A Veces	Siempre

#### ESCALA DE LA ADMINISTRACIÓN

Nº	I. Planificación	1	2	3
1	El director de administración mejoraría si su participación fuera permanente.			
2	El Director General estaría más relacionados con las normas internas si brindara atención a las quejas del trabajador			
3	El (La) Director (a) General de Administración es el encargado de planificar adecuadamente las actividades establecidas en el POI			
4	La Oficina General de Administración (OGA) es la responsable de aplicar la Administración Estratégica			
5	La Oficina General de Administración (OGA) establece el Plan de Trabajo por cada Oficina considerando objetivos, metas e indicadores			
Nº	II. Organización	1	2	3
6	La aplicación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) permite a la Oficina General de Administración, gestionar eficaz y eficientemente como órgano de apoyo del MIMP			
7	La Oficina General de Administración diseña adecuadamente su asignación de recursos humanos, materiales y financieros para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Institucional (POI)			

<b>8</b>	La Oficina General de Administración es la que dispone la adecuada aplicación del Manual de Organización y Funciones			
<b>9</b>	El Manual de Organización y Funciones (MOF) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina			
<b>10</b>	Cree usted que las labores encomendadas deben realizarse de una manera eficaz y eficiente			
<b>N°</b>	<b>III. Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>11</b>	Cree usted que es importante que la Jefatura sepa llevar un buen liderazgo			
<b>12</b>	Cree usted que la Jefatura al tomar decisiones debe tener en cuenta la opinión de los demás.			
<b>13</b>	Cree usted que la Jefatura debe motivar a sus empleados para que estos estén en mejor disposición de cumplir las metas trazadas			
<b>14</b>	Existe un nivel jerárquico que permita la orientación en la realización de labores diarias			
<b>15</b>	En su Oficina hay una adecuada supervisión del Jefe inmediato de las labores de la Oficina			
<b>N°</b>	<b>IV. Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>16</b>	Cree usted que la jefatura debe realizar buen control de las actividades o tareas diarias teniendo en cuenta el plan Operativo			
<b>17</b>	Considera que la OGA se emplea estrategias de control ante situaciones de riesgo			
<b>18</b>	Cree usted que la Oficina General de Administración debe realizar inventarios de Bienes, existencias y de las Adjudicaciones frecuentemente			
<b>19</b>	La Oficina General de Administración ejerce un adecuado control previo y/o concurrente de las operaciones administrativas/financieras			
<b>20</b>	Cree usted que la Oficina General de Administración debe de realizar un control del personal y bienes que ingresan y salen del MIMP			

### ESCALA DE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	Orientación en los procesos	1	2	3
1	Considera que la Oficina General de Administración efectúa adecuadamente los estudios de tiempos y movimientos de las tareas de los colaboradores			
2	Considera que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben reducir el tiempo de preparación de las tareas y/o servicios y así minimizar el plazo de entrega de los mismos			
3	Deben los colaboradores de la Oficina General de Administración alcanzar la “Tolerancia cero errores” o minimizar los errores			
4	Deben los colaboradores de la Oficina General de Administración alcanzar la “Calidad en la Fuente” o “Cero Defectos”			
5	Considera que los colaboradores de la Oficina General de Administración (OGA) pueden lograr Mejoras Continuas			
6	Considera que en la Oficina General de Administración (OGA) se aplica adecuadamente las actividades por proceso			
N°	Orientación al cliente	1	2	3
7	Cree usted que en la Oficina General de Administración (OGA) se le brinda un servicio de calidad			
8	Cree usted que el Manual de Calidad de Servicios es necesario para una adecuada orientación de los clientes internos en la Oficina General de Administración			
9	La Plataforma Tecnológica de Información (SIAF, SIGA, Tramite Documentario, etc.) posibilita una mejor atención al cliente interno.			
10	Considera usted que en la Oficina General de Administración (OGA) brinda un trato amable a su personal.			
N°	Liderazgo y compromiso de la Dirección	1	2	3
11	La Oficina General de Administración se preocupa por la gestión de la calidad de la institución			
12	La Oficina General de Administración considera importantes temas relacionados con la gestión de la calidad			
13	La Oficina General de Administración busca desempeñar la gestión de calidad con éxito			
14	Considera usted que en la Oficina General de Administración (OGA) se brinda el soporte informático adecuado para desarrollar las tareas			



<b>N°</b>	<b>Proceso de mejora continua</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>15</b>	La Oficina General de Administración apoya la gestión de calidad			
<b>16</b>	En la Oficina General de Administración realiza una retroalimentación y revisión de las fases de cada proceso			
<b>17</b>	La Oficina General de Administración debe designar con claridad al responsable de cada proceso realizado			
<b>18</b>	La Oficina General de Administración (OGA) debe empoderar (darle poder en la toma de decisiones) al trabajador			
<b>19</b>	La Oficina General de Administración debe efectuar la medición de los resultados de cada proceso de una forma tangible			
<b>20</b>	Los colaboradores de la Oficina General de Administración cumplen y programan oportunamente sus actividades a fin de evitar “cuellos de botella”			

### ANEXO 3

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

##### ALFA DE CRONBACH

Para determinar la confiabilidad del cuestionario de la prueba piloto, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach; cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{(K-1)} * \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

**Dónde:**

K : Número de ítems

$S^2$  : Varianza muestral de cada ítem.

$S_t^2$  : Varianza del total de puntaje de los ítems.

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere que el coeficiente “ $\alpha$ ” Cronbach sea mayor que 0.70 y menor que; por lo tanto, se dice que el ítem es válido y el instrumento es confiable.

$$\alpha = \frac{20}{19} * \left(1 - \frac{19.227046}{80,024}\right)$$

$$\alpha = \frac{20}{19} * \left(1 - \frac{7.093914}{45.8275}\right)$$

$$\alpha = 1.053 * 0.759734 = 0.79999$$

$$\alpha = 1.053 * 0.845204 = 0.88999$$

##### ADMINISTRACIÓN

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.80	20

##### GESTIÓN DE CALIDAD

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.89	20

## ANEXO 4. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

### Anexo 4

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	¿La Oficina General de Administración (OGA) ha formulado adecuadamente sus objetivos en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
2	¿La Oficina General de Administración (OGA) ha formulado adecuadamente sus tareas en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
3	¿El Plan Anual de Contrataciones (PAC) ha sido formulado adecuadamente por la que Oficina General de Administración (OGA)?	✓		✓		✓		
4	¿El Plan Operativo Informático ha sido formulado adecuadamente por la que Oficina General de Administración (OGA)?	✓		✓		✓		
5	¿La Oficina General de Administración (OGA) ha establecido un Plan de Trabajo por cada Oficina considerando objetivos, metas e indicadores?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
6	¿Las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) permite a la Oficina General de Administración (OGA) gestionar eficaz y eficientemente como órgano de apoyo del MIMP?	✓		✓		✓		
7	¿La Oficina General de Administración (OGA) diseña adecuadamente su asignación de recursos humanos, materiales y financieros para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
8	¿El Reglamento de Organización Funciones (ROF) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
9	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
10	¿El Manual de Procedimientos (MAPRO) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
11	¿La Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) tiene un estilo de liderazgo autoritario?	✓		✓		✓		
12	¿La Jefatura de la Oficina General de Administración tiene un estilo de liderazgo democrático?	✓		✓		✓		
13	¿La Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) tiene un estilo de liderazgo motivador?	✓		✓		✓		
14	¿En su Oficina hay una adecuada orientación del jefe inmediato para realizar las labores?	✓		✓		✓		
15	¿En su Oficina hay una adecuada supervisión del Jefe inmediato de las labores de la Oficina	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: CONTROL								
16	¿La Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
17	¿La Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en el Plan Anual de Contrataciones (PAC)?	✓		✓		✓		
18	¿La Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en Plan Operativo informático?	✓		✓		✓		
19	¿En la Oficina General de Administración (OGA) se ejerce un adecuado control previo y/o concurrente de las operaciones administrativas/financieras/infraestructura tecnológica del Ministerio?	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>DIMENSIÓN 5: ORIENTACION AL CLIENTE</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20	¿Como cliente interno, Ud. podría afirmar que en la Oficina General de Administración (OGA) se brinda un servicio de calidad?	✓		✓		✓	
21	¿El Manual de Calidad de Servicios es necesario para una adecuada orientación de los clientes internos en la Oficina General de Administración?	✓		✓		✓	
22	¿La Plataforma Tecnológica de Información (SIAF, SIGA, Trámite Documentario, etc.) posibilita una mejor atención al cliente interno?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 6: LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>							
23	¿La Oficina General de Administración asume un liderazgo en temas de gestión de la calidad?	✓		✓		✓	
24	¿La Oficina General de Administración se compromete en temas de gestión de la calidad?	✓		✓		✓	
25	¿La Oficina General de Administración se desempeña con efectividad en temas de gestión de calidad?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 7: PROCESO DE MEJORA CONTINUA</b>							
26	¿La Oficina General de Administración se apoya la gestión de calidad?	✓		✓		✓	
27	¿La Oficina General de Administración existe una retroalimentación y revisión de las fases de cada proceso?	✓		✓		✓	
28	¿La Oficina General de Administración debe designar con claridad al responsable de cada proceso realizado?	✓		✓		✓	
29	¿La Oficina General de Administración se debe empoderar (darle poder en la toma de decisiones) al trabajador?	✓		✓		✓	
30	¿La Oficina General de Administración debe efectuar la medición de los resultados de cada proceso de una forma tangible?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 8: ORIENTACION EN LOS PROCESOS</b>							
31	¿Los colaboradores de la Oficina General de Administración cuentan con los recursos (humanos, financieros y materiales), necesarios para realizar sus tareas?	✓		✓		✓	
32	¿Los colaboradores de la Oficina General de Administración deben efectuar un estudio de tiempos y movimientos de sus tareas?	✓		✓		✓	
33	¿Los colaboradores de la Oficina General de Administración deben reducir el tiempo de preparación de las tareas y/o servicios y así minimizar el plazo de entrega de los mismos?	✓		✓		✓	
34	¿Los colaboradores de la Oficina General de Administración deben alcanzar la "Tolerancia cero errores"?	✓		✓		✓	
35	¿Los colaboradores de la Oficina General de Administración deben alcanzar la "Calidad en la Fuente o Cero Defectos"?	✓		✓		✓	
36	¿Los colaboradores de la Oficina General de Administración pueden lograr la Mejora Continua?	✓		✓		✓	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [☒]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

...12... de ...11... del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador: ALCAZ ZAPATA NOEL DNI: 06164282

Especialidad del evaluador: Metodología - Docencia e investigación universitaria

Noel Alcas Zapata  
Mg. METODOLÓGICA

Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 4

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la Oficina General de Administración (OGA) ha formulado adecuadamente sus objetivos en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la Oficina General de Administración (OGA) ha formulado adecuadamente sus tareas en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el Plan Anual de Contrataciones (PAC) ha sido formulado adecuadamente por la Oficina General de Administración (OGA)?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que Plan Operativo Informático ha sido formulado adecuadamente por la Oficina General de Administración (OGA)?	✓		✓		✓		
5	¿Estaría de acuerdo que la Oficina General de Administración (OGA) establezca un Plan de Trabajo por Oficina considerando objetivos, metas e indicadores?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) permite a la Oficina General de Administración (OGA) gestionar eficaz y eficientemente como órgano de apoyo del MIMP?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la Oficina General de Administración (OGA) ha diseñado adecuadamente su asignación de recursos humanos, materiales y financieros para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el Reglamento de Organización Funciones (ROF) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que el Manual de Organización y Funciones (MOF) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que el Manual de Procedimientos (MAPRO) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) tiene un estilo de liderazgo autoritario?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que la Jefatura de la Oficina General de Administración tiene un estilo de liderazgo democrático?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) tiene un estilo de liderazgo motivador?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que en su Oficina hay una adecuada orientación del jefe inmediato para realizar las labores?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que en su Oficina hay una adecuada supervisión del Jefe inmediato de las labores de la Oficina	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL							
16	¿Considera usted que la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en el Plan Anual de Contrataciones (PAC)?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en Plan Operativo informático?	✓		✓		✓		



19	¿Cree usted que en la Oficina General de Administración (OGA) se ejerce un adecuado control previo y/o concurrente de las operaciones administrativas/financieras/infraestructura tecnológica del Ministerio? <b>DIMENSIÓN 5: ORIENTACION AL CLIENTE</b>	✓		✓		✓		
20	¿Considera usted como cliente interno que en la Oficina General de Administración (OGA) se brinda un servicio de calidad?	✓		✓		✓		
21	¿Cree usted que una Guía o Manual de Calidad de Servicios es necesario para una adecuada orientación de los clientes internos en la Oficina General de Administración?	✓		✓		✓		
22	¿Cree usted que la Plataforma Tecnológica de Información (SIAF, SIGA, Tramite Documentario, etc.) posibilita una mejor atención al cliente interno? <b>DIMENSIÓN 6: LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>	✓		✓		✓		
23	¿Cree usted que la Oficina General de Administración asume un liderazgo en temas de gestión de la calidad?	✓		✓		✓		
24	¿Considera usted que la Oficina General de Administración se compromete en temas de gestión de la calidad?	✓		✓		✓		
25	¿Cree usted que la Oficina General de Administración se desempeña con efectividad en temas de gestión de calidad? <b>DIMENSIÓN 7: PROCESO DE MEJORA CONTINUA</b>	✓		✓		✓		
26	¿Considera usted que la Oficina General de Administración se apoya la gestión de calidad?	✓		✓		✓		
27	¿Cree usted que Oficina General de Administración existe una retroalimentación y revisión de las fases de cada proceso?	✓		✓		✓		
28	¿Considera usted que la Oficina General de Administración debe designar con claridad al responsable de cada proceso realizado?	✓		✓		✓		
29	¿Cree usted que la Oficina General de Administración se debe empoderar (darle poder en la toma de decisiones) al trabajador?	✓		✓		✓		
30	¿Considera usted que Oficina General de Administración debe efectuar la medición de los resultados de cada proceso de una forma tangible? <b>DIMENSIÓN 8: ORIENTACION EN LOS PROCESOS</b>	✓		✓		✓		
31	¿Cree usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración cuentan con los recursos (humanos, financieros y materiales), necesarios para realizar sus tareas?	✓		✓		✓		
32	¿Considera usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben efectuar un estudio de tiempos y movimientos de sus tareas?	✓		✓		✓		
33	¿Cree usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben reducir el tiempo de preparación de las tareas y/o servicios y así minimizar el plazo de entrega de los mismos?	✓		✓		✓		
34	¿Cree usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben alcanzar la "Tolerancia cero errores"?	✓		✓		✓		
35	¿Cree usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben alcanzar la "Calidad en la Fuente o Cero Defectos"?	✓		✓		✓		
36	¿Considera usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración pueden lograr la Mejora Continua?	✓		✓		✓		

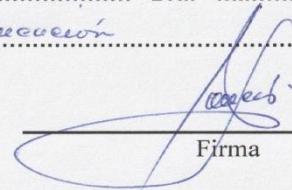
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [   ]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

..... de ..... del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Maria Montenegro, Leonardo DNI: 09494698

Especialidad del evaluador: Economista - Docencia, Educación - Dr. Educación

  
Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



#### Anexo 4

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la Oficina General de Administración (OGA) ha formulado adecuadamente sus objetivos en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la Oficina General de Administración (OGA) ha formulado adecuadamente sus tareas en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el Plan Anual de Contrataciones (PAC) ha sido formulado adecuadamente por la Oficina General de Administración (OGA)?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que Plan Operativo Informático ha sido formulado adecuadamente por la Oficina General de Administración (OGA)?	✓		✓		✓		
5	¿Estaría de acuerdo que la Oficina General de Administración (OGA) establezca un Plan de Trabajo por Oficina considerando objetivos, metas e indicadores?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que las funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) permite a la Oficina General de Administración (OGA) gestionar eficaz y eficientemente como órgano de apoyo del MIMP?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que la Oficina General de Administración (OGA) ha diseñado adecuadamente su asignación de recursos humanos, materiales y financieros para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que el Manual de Organización y Funciones (MOF) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que el Manual de Procedimientos (MAPRO) se ha aplicado adecuadamente en su Oficina?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) tiene un estilo de liderazgo autoritario?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que la Jefatura de la Oficina General de Administración tiene un estilo de liderazgo democrático?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) tiene un estilo de liderazgo motivador?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que en su Oficina hay una adecuada orientación del jefe inmediato para realizar las labores?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que en su Oficina hay una adecuada supervisión del Jefe inmediato de las labores de la Oficina	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CONTROL							
16	¿Considera usted que la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI)?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en el Plan Anual de Contrataciones (PAC)?	✓		✓		✓		
18	¿Cree usted la Jefatura de la Oficina General de Administración (OGA) ejerce un adecuado control de las actividades (tareas) establecidas en Plan Operativo informático?	✓		✓		✓		



19	¿Cree usted que en la Oficina General de Administración (OGA) se ejerce un adecuado control previo y/o concurrente de las operaciones administrativas/financieras/infraestructura tecnológica del Ministerio?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: ORIENTACION AL CLIENTE</b>								
20	¿Considera usted como cliente interno que en la Oficina General de Administración (OGA) se brinda un servicio de calidad?	✓		✓		✓		
21	¿Cree usted que una Guía o Manual de Calidad de Servicios es necesario para una adecuada orientación de los clientes internos en la Oficina General de Administración?	✓		✓		✓		
22	¿Cree usted que la Plataforma Tecnológica de Información (SIAF, SIGA, Tramite Documentario, etc.) posibilita una mejor atención al cliente interno?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 6: LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCION</b>								
23	¿Cree usted que la Oficina General de Administración asume un liderazgo en temas de gestión de la calidad?	✓		✓		✓		
24	¿Considera usted que la Oficina General de Administración se compromete en temas de gestión de la calidad?	✓		✓		✓		
25	¿Cree usted que la Oficina General de Administración se desempeña con efectividad en temas de gestión de calidad?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 7: PROCESO DE MEJORA CONTINUA</b>								
26	¿Considera usted que la Oficina General de Administración se apoya la gestión de calidad?	✓		✓		✓		
27	¿Cree usted que Oficina General de Administración existe una retroalimentación y revisión de las fases de cada proceso?	✓		✓		✓		
28	¿Considera usted que la Oficina General de Administración debe designar con claridad al responsable de cada proceso realizado?	✓		✓		✓		
29	¿Cree usted que la Oficina General de Administración se debe empoderar (darle poder en la toma de decisiones) al trabajador?	✓		✓		✓		
30	¿Considera usted que Oficina General de Administración debe efectuar la medición de los resultados de cada proceso de una forma tangible?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 8: ORIENTACION EN LOS PROCESOS</b>								
31	¿Cree usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración cuentan con los recursos (humanos, financieros y materiales), necesarios para realizar sus tareas?	✓		✓		✓		
32	¿Considera usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben efectuar un estudio de tiempos y movimientos de sus tareas?	✓		✓		✓		
33	¿Cree usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben reducir el tiempo de preparación de las tareas y/o servicios y así minimizar el plazo de entrega de los mismos?	✓		✓		✓		
34	¿Cree usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben alcanzar la "Tolerancia cero errores"?	✓		✓		✓		
35	¿Cree usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración deben alcanzar la "Calidad en la Fuente o Cero Defectos"?	✓		✓		✓		
36	¿Considera usted que los colaboradores de la Oficina General de Administración pueden lograr la Mejora Continua?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒


Aplicable después de corregir ☐

No aplicable ☐

...10 de ...11 del 2014

Apellidos y nombres del juez evaluador: Pérez Vargas Reina Marlene DNI: 28123418

Especialidad del evaluador: Doctora en Administración de la Educación

  
Firma

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## ANEXO 5. PERMISO DE LA INSTITUCIÓN

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 18 de junio de 2019

Carta N° 001 -2019-AGBM/HJLB

Señora  
**DORA ISABEL DULANTO DIEZ**  
Directora General  
Oficina General de Administración  
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables



Asunto: Atención a solicitud de autorización para aplicar instrumento de investigación.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla y a la vez solicitarle la autorización para la aplicación del instrumento de investigación para la sustentación de nuestra tesis: **"La Administración en la gestión de calidad en la Oficina General de Administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Lima 2019"**.

Al respecto, le manifiesto que la investigación permitirá tener aportes en la Administración de la Oficina General de Administración y por ende mejorar nuestra gestión como órgano de apoyo en la estructura organizacional del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP.

Para la aplicación del instrumento, se efectuará a cada colaborador, fuera del horario establecido por el Reglamento Interno de los/las servidores civiles del MIMP.

Atentamente,

  
ANTONIO BUSTAMANTE MANDAMIENTO  
DNI 09920552

Calle José Gálvez 253-255 Urb. Jorge Chávez 1era Etapa  
Cercado Callao (altura cuadra 50 Av. Perú) Cel. 936695955  
Correo: [agbmunmsm97@gmail.com.pe](mailto:agbmunmsm97@gmail.com.pe)

  
HERNAN JULIO LÓPEZ BACILIO  
DNI 09906880  
Psj. Misti 440 Cercado de Lima  
Correo: [hernanlopezbacilio@hotmail.com](mailto:hernanlopezbacilio@hotmail.com) Cel. 997802900

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“La Administración en la gestión de calidad en la oficina general de administración del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – Lima 2019”**, de los estudiantes **Antonio Gilberto Bustamante Mandamiento y Hernán Julio López Bacilio** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **17%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 31 de agosto de 2019



Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BUSTAMANTE MANDAMIENTO, ANTONIO GILBERTO

D.N.I. : 099210552

Domicilio : CALLE JOSÉ GALVEZ 353-255-URB. JORGE CHAVEZ-1ra ET.

Teléfono : Fijo : 5756589 Móvil : 936695935

E-mail : abustamante@minimp.gob.pe

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BUSTAMANTE MANDAMIENTO ANTONIO GILBERTO / HERNÁN JULIO LÓPEZ BACILLO

Título de la tesis:

LA ADMINISTRACIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA OFICINA  
GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DEL MINISTERIO DE LA MUJER  
Y POBLACIONES VULNERABLES - LIMA, 2019.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : .....

Fecha : 13-07-2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LÓPEZ BACILIO, HERNÁN JULIO

D.N.I. : 09906880

Domicilio : Jr. Misti N° 440 - LIMA Cercado

Teléfono : Fijo : Móvil : 997802900

E-mail : hermanlopezbacilio@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LÓPEZ BACILIO, HERNÁN JULIO y BUSTAMANTE MANDAMIENTO, ANTONIO  
GILBERTO

Título de la tesis:

"LA ADMINISTRACIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE MINISTERIO DE  
LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES - LIMA, 2019"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 13/07/2019





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Antonio Gilberto Bustamante Mandamiente

INFORME TITULADO:

"LA Administración EN LA Gestión de CALIDAD EN LA  
Oficina General de Administración del Ministerio  
de LA MUJER y Poblaciones VULNERABLES" LIMA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro EN Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de JUNIO de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Hernán Julio López Bacilio

INFORME TITULADO:

"LA Administración EN LA Gestión DE CALIDAD EN LA  
Oficina General de Administración del Ministerio  
de LA MUJER y POBLACIONES VULNERABLES" LIMA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 19 de JUNIO de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN